

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Seiring dengan pesatnya perkembangan dunia kerja, tuntutan pekerjaan, dan gaya hidup menjadi semakin berat, beberapa persoalan pun muncul dalam diri individu dalam menjalani permasalahan-permasalahan yang ada di perusahaan.

Faktor sumber daya manusia dalam organisasi atau perusahaan sangatlah penting, demi tercapainya target dan tujuan perusahaan itu sendiri. Jika sumber daya manusia kurang berkualitas maka mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sehingga sebagian besar perusahaan banyak memberikan tuntutan pekerjaan pada karyawan, persaingan antar karyawan di perusahaan pun kerap terjadi demi tercapainya tujuan-tujuan tertentu. Beban kerja yang diterima karyawan juga menjadi lebih berat.

Semakin tinggi tuntutan dan persaingan dalam organisasi atau perusahaan dan juga banyaknya beban kerja yang diterima, dapat menyebabkan kejenuhan baik kejenuhan fisik maupun psikologi. Jika individu mengalami kejenuhan dalam waktu yang cukup lama maka akan berpengaruh pada hubungan individu dan lingkungannya, selain itu kejenuhan dalam jangka panjang dapat menimbulkan kelelahan baik kelelahan fisik maupun mental pada individu tersebut dan hal itu juga berpengaruh pada kinerja karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. *Stress* juga bisa menjadi faktor pemicu

timbulnya *burnout*. *Burnout* merupakan bentuk kelelahan fisik, kelelahan mental, dan emosi yang faktor penyebabnya adalah stres yang berhubungan dengan pekerjaan, dan hal ini biasanya terjadi pada karyawan yang bekerja dibidang pelayanan sosial (Waiten dalam Nugroho, Andrian, dan Marselius 2012, h. 2).

*Burnout* adalah bentuk dari kelelahan kerja, seseorang yang mengalami tekanan baik tekanan dari dalam diri maupun tekanan dari luar (dari atasan, pengawasan yang ketat, dan lain-lain) dapat menimbulkan seseorang memaksimalkan energinya untuk bekerja secara intens. Jika orang tersebut memaksakan dirinya bekerja dibawah tekanan secara terus menerus dalam jangka waktu yang lama maka hal tersebut tidak baik untuk kesehatan psikologisnya, ditambah ketika realitas tidak mendukung yaitu harapan-harapan orang tersebut dalam bekerja tidak tercapai ketika mereka sudah kehabisan energinya. Maka hal itu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental. “*Burnout* didefinisikan sebagai suatu keadaan fisik, emosional, dan kelelahan mental yang disebabkan oleh keterlibatan jangka panjang dalam suasana emosi yang menuntut” (Pines dalam Kumar, Hatcher, dan Huggard, 2005, h. 406).

Ada berbagai macam penyebab *burnout* yaitu “ancaman terhadap ancaman kematian dengan akibat perasaan bersalah, dilema etika tentang isu kehidupan kematian, tuntutan terhadap keluarga, teknologi baru dan perubahan teknologi yang harus dipelajari, kekurangan tenaga yang menimbulkan keletihan dan frustrasi,

konflik antar disiplin karena “peran” tidak didefinisikan dengan jelas, konflik antar disiplin dimana kepemimpinan yang kuat diperlukan untuk mempertahankan kesatuan, pasien-pasien kronis yang menjadi sumber frustrasi dan ketegangan” ( Brink dan Wood, 1998, h. 43)

Pada penelitian yang dilakukan oleh Maslach dan Jackson (dalam Ferdiansyah dan Purnima, 2011, h. 3) menemukan “tingginya hubungan antara *role conflict* dengan aspek kelelahan emosional dalam *burnout* yang ditandai dengan gejala sakit kepala, sakit perut dan rasa khawatir berlebihan”. Penelitian ini juga menghasilkan temuan adanya hubungan antara tingginya *role ambiguity* dan *role overload* dengan pengurasan energi dan kelelahan mental yang berakibat pada meningkatnya tingkat emosional seseorang.

Perkembangan dunia kerja juga diiringi oleh tuntutan gaya hidup dan tuntutan karir yang semakin berkembang termasuk dalam hidup sosial bermasyarakat. Banyaknya beban kerja yang diterima seorang karyawan didalam perusahaan membuat seorang karyawan tersebut mempunyai banyak tanggung jawab dan peran yang harus dijalankan demi kemajuan organisasi atau perusahaan dari hal itu maka dapat memicu munculnya konflik peran pada karyawan . Jika konflik peran ini berkelanjutan maka akan berpengaruh pada turunnya kinerja seorang karyawan dan hal ini dapat menjadi pemicu terjadinya *burnout*.

“Konflik peran (*role conflict*) didefinisikan sebagai adanya tekanan dua atau lebih kelompok tekanan secara simultan sehingga

kepatuhan pada kelompok yang satu akan menimbulkan kesulitan atau ketidakmungkinan untuk mematuhi yang lainnya” (Wolfe, *et al.*, dalam Azhar, 2013, h. 3). Artinya ketika seseorang mempunyai lebih dari satu peran saat mereka menjalankan satu peran maka mereka merasa sulit untuk mengerjakan peran lainnya dalam waktu yang bersamaan, hal ini tergantung pada seberapa besar tanggung jawab dan tuntutan pada masing-masing peran tersebut hal itu menyebabkan tingkat kekuatan *burnout* pada karyawan akan berbeda.

Konflik peran terjadi ketika adanya tuntutan yang tidak sepadan pada individu seperti: yang pertama adalah ketika norma atau nilai-nilai dan etika pada individu berlawanan dengan orang-orang yang menjadi atasannya. Yang kedua ketika seorang individu diperintahkan untuk mengerjakan tugas diluar tanggung jawab pekerjaan yang mereka kuasai (Faber *et al.*, dalam Boyd, 1995, h. 45)

Karyawan di perusahaan sebaiknya mampu memahami peranannya dalam perusahaan sehingga meminimalisir terjadinya konflik peran. “Konflik peran (*role conflict*) terjadi jika karyawan mengalami perlakuan tidak konsisten sebagai akibat dari penerimaan tugas yang bertentangan dari berbagai pihak, sebagai efek dari ketidak kompakannya perintah” (Rogers, Clow, dan Kash dalam Istijanto, 2005, h.215). contohnya adalah ketika karyawan pada bagian personalia dan mendapat tugas dari manajer produksi untuk mengawasi keluar masuknya barang digudang yang seharusnya dikerjakan oleh divisi bagian gudang perusahaan maka karyawan

tersebut dapat mengalami konflik peran karena pekerjaan tersebut bukan menjadi tanggung jawabnya.

Sebagian besar perusahaan umumnya telah memiliki *Job description* dan SOP yang telah ditetapkan agar karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan optimal selain itu menghindarkan karyawan dari beban kerja yang berlebih, tetapi pada kenyataannya ada beberapa perusahaan yang telah mempunyai *job description* dan SOP tetapi dalam kegiatan sehari-hari belum menjadi pedoman dalam bekerja dan ada juga jabatan-jabatan yang tertulis tetapi pada kenyataannya tidak ada maka hal itu dapat mempengaruhi efektifitas dan efisiensi karyawan dalam bekerja. Karyawan yang berada dalam satu divisi sangat memungkinkan memegang dua atau lebih pekerjaan sekaligus, hal ini dapat menimbulkan munculnya konflik peran pada karyawan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan komisaris PT BPR Restu Group, dapat diketahui bahwa karyawan bagian *account officer* merupakan karyawan yang cenderung lebih besar mengalami *burnout* dikarenakan pekerjaan mereka yang mengemban dua tugas sekaligus yaitu sebagai penawar kredit dan sekaligus penarik kredit pekerjaan yang mempunyai dua sisi yang berbeda tersebut sering kali membuat seorang *account officer* menjadi *stress* karena memegang tanggung jawab yang cukup besar. Tugas seorang *account officer* sangatlah kompleks, selain harus menguasai kemampuan sales atau marketingnya dan juga perolehan target, seorang *account officer* juga harus memperhitungkan tingkat

resiko yang akan terjadi agar jangan sampai ada kredit macet lalu bank lah yang menanggung kerugian tersebut. Sulitnya tugas *account officer* tersebut membuat seorang *account officer* rentan terkena konflik peran jika terjadi konflik peran dalam diri *account officer* tersebut maka orang tersebut akan terserang *stress* karena mereka merasa tugas yang mereka terima terlalu berat. Seorang *account officer* juga mengalami tekanan dari segi psikologisnya, dikarenakan tugasnya yang mempunyai dua tanggung jawab sekaligus sebagai penawar dan penarik kredit sangat bertolak belakang, pada saat seorang *account officer* sedang menawarkan kredit pada pelanggan maka seorang *account officer* harus komunikatif dan juga dapat mengambil hati calon pelanggan, sedangkan pada saat menarik pajak yang macet sering kali dibutuhkan ketegasan pada diri seorang *account officer* padahal sering kali penyebab kredit macet sebagian besar karena usaha pelanggan mengalami kebangkrutan. Tekanan psikologis dari seorang *account officer* adalah sebagai manusia pasti seorang *account officer* juga mempunyai perasaan baik empati maupun simpati pada saat pelanggannya mengalami kebangkrutan dan tidak bisa membayar kredit, tetapi disitulah seorang *account officer* harus tegas, agar perkreditan berjalan lancar kembali. Banyaknya tuntutan tersebut mengakibatkan *account officer* adalah karyawan yang cenderung akan lebih besar terkena *burnout*.

Mengacu pada beberapa pendapat diatas maka dapat diasumsikan bahwa jika karyawan mengalami konflik peran dalam pekerjaannya kemungkinan karyawan tersebut akan mengalami

*burnout*. Oleh sebab itu pengkajian secara empiris terhadap *burnout* adalah hal yang penting bagi kemajuan perusahaan atau organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti akan menguji apakah ada hubungan antara *burnout* dengan konflik peran pada karyawan.

## **B. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris hubungan antara konflik peran dengan *burnout* pada karyawan PT BPR Restu Group

## **C. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu terutama pada bidang psikologi industri dan organisasi pada kasus yang berkaitan dengan *burnout* dan konflik peran pada karyawan PT BPR Restu Group

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pihak perusahaan dalam mereduksi terjadinya *burnout* pada karyawan yang dikarenakan oleh konflik peran.