

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam berkegiatan sehari-hari, manusia sangat membutuhkan fokus dan perhatian bekerja secara efektif agar segala sesuatu yang dihadapi dapat terselesaikan dengan baik, terutama dalam dunia pekerjaan. Sebagai seorang pekerja baik di bidang swasta maupun wiraswasta harus mempunyai tingkat perhatian atau atensi yang tinggi dan siaga untuk menghindari kesalahan bahkan kecelakaan kerja. Atensi atau perhatian adalah kemampuan seseorang yang secara aktif memproses informasi secara terbatas melalui panca indera, yang juga membutuhkan ingatan dan proses kognitif lainnya, meskipun mendapat distraksi dari beberapa informasi lainnya. Selain itu atensi juga didefinisikan sebagai pemusatan upaya mental pada peristiwa-peristiwa sensorik atau peristiwa-peristiwa mental (Solso, Maclin dan Maclin, 2011). Atensi merupakan upaya untuk memusatkan perhatian yang ditujukan pada suatu objek tertentu, tanpa terganggu oleh stimulus yang lain. Kemampuan untuk mempertahankan atensi dalam periode yang lebih lama disebut konsentrasi (Knudsen, 2007).

Di tempat kerja kemampuan untuk tetap fokus pada tugas atau pekerjaan tertentu sangatlah penting meskipun adanya gangguan yang muncul seperti kebisingan yang ada (Sokka, dkk., 2016). Gangguan

tersebut merupakan stimulus yang tidak dapat dihindari karena kebisingan yang ada di tempat kerja merupakan kondisi lingkungan kerja yang mau tidak mau harus diterima. Penelitian yang dilakukan untuk mendeteksi atensi pada seseorang yang dilakukan oleh 66 subjek menggunakan *Event-related Potentials (ERPs)*, *headphones* yang digunakan mengeluarkan suara yang berbeda pada sisi kanan dan kirinya. Disini subjek diminta untuk fokus pada satu suara yang telah ditentukan dan mengabaikan suara satunya, serta mengucapkan kata-kata yang ada di bagian *headphones* yang telah ditentukan. ERPs yang bekerja pada sistem pendengaran dan visual, menunjukkan bahwa kontrol proses atensi mempengaruhi prosesi sistem kortikal (Sokka, dkk., 2016) dimana fokus perhatian berhubungan dengan pemrosesan informasi pada otak bagian *Cingulated Cortex*, struktur kortikal *several* dan sub-kortikal terlibat dalam proses mediasi atensi (Stirling, 2002). Hasil atensi yang ada pada 66 subjek tersebut dihubungkan dengan hasil *burnout* menggunakan skala dari Maslach, dan menunjukkan hasil yang signifikan meskipun dengan efek yang relatif kecil (Sokka, dkk., 2016).

Selain faktor eksternal seperti kebisingan pada lingkungan pekerjaan, kualitas seorang karyawannya juga harus benar-benar diperhatikan melihat adanya berbagai faktor yang dapat membengaruhi atensi. Adanya stimulus pengganggu muncul menyebabkan buyarnya atensi pada karyawan, seperti kondisi lingkungan maupun kondisi internal dari seorang karyawan itu sendiri. Kondisi mental karyawan

sangat berpengaruh dengan adanya target-target yang diberikan perusahaan semakin meningkat dan karyawan dituntut untuk harus memenuhi target tersebut sesuai dengan *deadline* atau waktu yang telah ditentukan. Adanya kebijakan untuk bekerja berjam-jam dan patokan waktu yang terbatas menjadi tuntutan yang membuat bertambahnya beban kerja pada karyawan (Jankome, Mangoriand, & Ritacco, 2013). Hal tersebut tentunya menyebabkan munculnya perubahan sistem kerja yang memang umumnya selalu terjadi di dunia pekerjaan. Tiap sumber daya manusia didalam organisasi menghadapi perubahan ini dengan respon yang berbeda-beda, ada yang menganggap perubahan sebagai hal yang positif ada juga yang menganggapnya sebagai hal yang negatif.

Penelitian sebelumnya menunjukkan terjadinya penurunan tingkat atensi pada dokter anestesi yang mengalami kelelahan setelah bekerja lebih dari 80 jam dalam satu minggu. Di Selandia Baru 86% dari dokter anestesi yang menanggapi survei, mengaku terlibat dalam kesalahan yang berhubungan dengan kelelahan, sementara 58% merasa bahwa mereka telah melampaui batas diri mereka untuk secara aman melakukan anestesi (Winoto, 2017). Atensi sangat penting dan sangat dibutuhkan dalam dunia pekerjaan, terlebih dalam jenis pekerjaan yang berhubungan dengan keselamatan seorang klien.

Kesiapan sangat dibutuhkan untuk menghadapi perubahan yang terjadi dalam dunia pekerjaan. Kenyataannya tidak semua karyawan siap dengan adanya perubahan tersebut, disini dimana karyawan

menganggap perubahan tersebut sebagai hal yang negatif, termasuk dengan adanya persaingan, tuntutan pekerjaan, dan target-target kerja lainnya. Karenanya karyawan tersebut dapat mengalami kejenuhan dalam bekerja, merasa pekerjaannya menjadi beban yang itu-itu saja dan akhirnya menjadi *stress* kerja.

Pekerjaan memang tidak jauh dari yang namanya *stressor*, dan beberapa hal diatas jika dihadapkan dengan individu yang tidak memiliki kesiapan yang kuat akan tertumpuk menjadi *stressor*. Jika sudah seperti itu maka banyak pekerjaan yang tidak terselesaikan, sedangkan pekerjaan lainnya sudah menunggu, hal ini juga akan selalu terjadi secara berulang. Bukan tanpa alasan mengapa hal tersebut bisa terjadi, karena memang sudah hakikatnya setiap manusia pasti memiliki batasan dalam beraktivitas, seperti dalam hal pekerjaan juga.

Adapun persoalan yang muncul berkaitan dengan seorang karyawan menghadapi tuntutan perusahaan yang semakin tinggi itu adalah *stress*. Menurut Sihotang (2004, hal. 2) jika *stress* yang berlebih dialami dalam waktu yang cukup panjang dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu tersebut menderita kelelahan fisik maupun mental, yang dapat disebut sebagai *burnout*. Karyawan juga akan mengalami *burnout* karena *stress* yang berlebih merupakan sumber terbesarnya (Rothman, Steyn, & Mostert, 2005). Jika hal tersebut dialami dari ketidak siapan seorang karyawan dalam menghadapi persaingan, tuntutan pekerjaan, dan keadaan lingkungan

pekerjaan yang tidak mendukung dapat menjadi faktor penyebab dari terjadinya *burnout* pada karyawan. Terdapat juga faktor lain seperti lingkungan kerja yang tidak cocok, tidak seperti yang diharapkan karyawan, pemimpin yang sifatnya otoriter, juga terjadinya ambiguitas dalam bekerja, dan selain itu sepulang dari pekerjaan juga mendapatkan permasalahan pribadi dengan keluarga. Apabila semua hal tersebut dialami seorang karyawan secara terus menerus, menjadi beban dan *stress* bekepanjangan yang sifatnya sudah benar-benar tidak bisa lagi di atasi, sehingga menyebabkan adanya kelelahan fisik dan mental, maka bisa dipastikan karyawan tersebut mengalami *burnout*.

Burnout sendiri diartikan sebagai kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena *stress* yang diderita dalam jangka waktu yang cukup lama dan berada dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi (Rosyid & Farhati, 1996). Berbeda dengan *stress* yang sifatnya masih bisa ditangani, *burnout* lebih mengacu pada turunya penilaian seseorang pada dirinya sendiri, sudah kehilangan harapan, kelelahan secara fisik dan mental, dan tidak memiliki keinginan untuk beraktifitas lagi. Maslach (1993) mengemukakan bahwa *burnout* mengacu pada sindrom psikologis yang terdiri dari kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan pencapaian diri. *Burnout* selalu berkaitan dengan pekerjaan, seperti seorang karyawan yang benar-benar sudah mengalami *stress* akut dan mengalami penurunan energi fisik dan mental di dalam pekerjaan. Berbeda dengan

depresi yang cenderung melingkupi setiap domain kehidupan seseorang, *burnout* lebih dikaitkan pada masalah spesifik dalam konteks pekerjaan (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Fenomena *burnout* sendiri juga terjadi pada karyawan di Indonesia. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Wulansari dan Yuniawan (2017) yang dilakukan pada 46 karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Wilayah Semarang menunjukkan bahwa adanya 58,5% subjek yang terindikasi *burnout*, diketahui dari adanya indikator kelelahan emosional seperti mudah marah dan tersinggung, merasa terperangkap dalam pekerjaan, sinis dan tidak mementingkan klien, dan kurang puas terhadap pekerjaan seperti menilai negatif hasil pekerjaannya sendiri. Selain itu menurut penelitian yang dilakukan oleh Swasti, Ekowati, dan Rahmawati (2017) juga menunjukkan bahwa adanya 55% partisipan yang mengalami *burnout* ringan dan 42,5% lainnya mengalami *burnout* sedang pada wanita yang bekerja di Kabupaten Banyumas, dan menyebutkan bahwa perlu adanya lingkungan kerja yang nyaman dan *support system* yang kuat, serta penghargaan yang sesuai untuk menurunkan *burnout*.

Pada tahun 2012, majalah *German Business Publication* melaporkan bahwa jumlah kasus mengenai *burnout* pada DAX (*Deutscher Aktien IndeX*) Jerman atau indeks pasar saham Jerman yang mencakup 30 perusahaan besar. Bekerja sama dengan jaringan rumah sakit Eropa Aklepios, terdapat data yang memperkirakan adanya rata-

rata 1.500 sampai 3.300 karyawan di tiap 30 perusahaan DAX tadi mendapat penanganan karena efek *burnout* yang mereka alami setiap tahunnya (Nink, 2015). Dampaknya karyawan yang mengalami *burnout* mengakibatkan Jerman harus kehilangan sembilan miliar euro setiap tahunnya karena terjadinya penurunan produktivitas efek dari *burnout* (Nink, 2015). Tidak jauh berbeda dari beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait *burnout*, banyak karyawan *burnout* yang menimbulkan dampak negatif bagi perusahaannya yaitu karyawan mengalami penurunan motivasi sehingga memunculkan sifat negatif terhadap pekerjaan, turunnya efektifitas kerja, dan keprofesionalan kerja yang berkurang karena akibat *burnout* seorang karyawan bisa merasa kehilangan minat dalam pekerjaan dan kehilangan pemaknaan untuk apa dia bekerja.

Kelelahan emosional yang dialami oleh seseorang dapat dilihat dari gejala yang muncul seperti seorang karyawan yang tidak energik saat bekerja, sudah tidak fokus saat dihadapkan dengan kedetailan pekerjaan, dan selalu merasa lelah. Sikap acuh juga selalu ditunjukkan kepada orang lain, selalu sinis dan tidak peduli dengan orang lain. Seseorang dengan *burnout* juga merasa bahwa dirinya sudah tidak memiliki hasrat dalam melakukan pekerjaan atau berfikir bahwa apa yang dikerjakan tidak ada maknanya. Pada tampilan luar seseorang yang *burnout* mungkin tetap terlihat rapi, tetapi secara emosional sudah tidak bagus. Jika seperti itu maka karyawan dengan keadaan *burnout*

sudah tidak bisa diandalkan lagi, sedangkan sebuah organisasi membutuhkan orang yang bisa *achieve*, memiliki atensi yang baik, dapat mengambil keputusan, dan mengeluarkan *output* kerja yang baik.

Dari beberapa kasus diatas, peneliti melihat adanya kecenderungan *burnout* yang berkepanjangan mengakibatkan kerugian bagi individu itu sendiri, lingkungan kerjanya, dan organisasi atau perusahaan tempat ia bekerja. Kinerja karyawan tersebut akan menjadi buruk dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja organisasinya dan juga produktivitas karyawannya akan menurun dan tidak bisa maksimal sehingga menyebabkan kerugian besar bagi perusahaan (Christianty & Widhianingtanti, 2016).

Tidak produktifnya kinerja karyawan yang terjadi akibat *burnout* juga mempengaruhi fungsi kognitif seseorang dalam bekerja. Individu dengan gejala *burnout* sering melaporkan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam fungsi kognitifnya (Sokka, dkk., 2016). Fungsi kognitif sendiri dibutuhkan manusia untuk mengolah informasi, menerapkan ilmu yang didapat, dan mengubah stimulus yang masuk menjadi informasi yang sangat dibutuhkan dalam proses pembelajaran. Sebelumnya belum ada penelitian yang secara langsung meneliti hubungan antara *burnout* dengan pengolahan informasi (Linden, Keijsers, Eling, & Schaijk, 2005). Salah satu bagian fungsi kognitif adalah atensi. Atensi sendiri terdiri dari perhatian dan perhatian pengawasan. (Linden, Keijsers, Eling, & Schaijk, 2005).

Karyawan yang *burnout* tidak akan bisa sepenuhnya fokus terhadap apa yang ia kerjakan karena pikirannya cenderung bercabang. Disatu sisi karyawan dituntut untuk segera menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu dan sempurna, namun di sisi lainnya karyawan mengalami *burnout* yang sudah mempengaruhi keadaan fisik serta emosionalnya. Dalam keadaan seperti ini atensi karyawan tadi dapat terpecah, belum lagi adanya kebisingan di lingkungan kerja yang tidak dapat dihindari. Tingginya tingkat perhatian atau atensi saat bekerja sangat penting bagi karyawan. Jika seorang karyawan yang sedang bekerja memiliki tingkat atensi yang rendah sehingga tidak fokus dan tidak konsentrasi maka dapat menimbulkan kesalahan saat bekerja dan bisa berdampak negatif bagi karyawan tersebut maupun perusahaan. Seseorang dengan keadaan *burnout* dan ditambah dengan tingkat atensi yang rendah akan menimbulkan perilaku yang negatif dan merugikan.

Seorang ahli saraf di Departemen Kesehatan Wanita dan Anak Institut Karolinska, Ivanka Savic, melakukan penelitian pada 40 subjek yang terdiagnosis mengalami *burnout* untuk mengetahui pengaruh yang terjadi pada sistem syarafnya dengan menggunakan *Inventory Burnout Maslach* untuk mengukur tingkat *burnout* dan melakukan pengukuran ketebalan kortikal, amigdala, *anterior cingulate cortex* (ACC), dan *medial Prefrontal Cortex* (mPFC) berbasis MRI. Hasil menunjukkan bahwa ada pembesaran amigdala pada subjek *burnout* dan efek emosional *burnout* meninggalkan tanda pada struktur area otak tersebut

yang mencakup fungsi kognitif, yaitu korteks frontal mengalami proses penuaan dan sarafnya menjadi lebih kecil (Savic, 2015).

Adapun penelitian lain mengenai efek *burnout* pada kinerja fungsi kognitif bagian atensi yang dilakukan oleh Sokka (2016) pada 30 subjek *burnout*. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya kaitan antara *burnout* dengan disfungsi fungsi kognitif yang proses kontrolnya bekerja di bagian *fronto-parietal*. Pemrosesan atensi sendiri juga terjadi di *fronto-parietal* yang terletak di *frontal lobe*. Dapat disimpulkan bahwa adanya *burnout* yang terjadi pada seseorang akan menurunkan kinerja fungsi kognitifnya, terutama fungsi atensi.

Pentingnya tingkat atensi yang tinggi di dalam dunia pekerjaan sangat diperlukan agar meminimalisir terjadinya kesalahan dan kecelakaan kerja. Ketika keadaan atensi seseorang rendah maka hilanglah kendali fokus pada hal yang sedang dikerjakan. Dampaknya pekerjaan yang dilakukan menjadi tidak optimal, hasil kerja menjadi berantakan, bahkan pekerjaan yang berhubungan dengan alat-alat konstruksi pun akan membahayakan seseorang tersebut karena rawan mengalami kecelakaan kerja. Perusahaan yang banyak mengalami kesalahan dan kecelakaan kerja akibat *human error* akan mengalami kerugian yang besar.

Adanya atensi yang rendah dapat muncul karena kondisi emosional seseorang tersebut sedang mengalami kelelahan atau *burnout*. Dalam keadaan *burnout* manusia cenderung mengalami

tekanan yang berat dalam fungsi kognitifnya, memerlukan banyak usaha untuk fokus, sedangkan untuk mengatasi *stress* akibat *burnout* saja dapat memakan waktu yang cukup lama. Disinilah bagaimana *burnout* bisa berdampak sekali terhadap kemampuan atensi. Atensi sendiri adalah upaya untuk fokus terhadap satu hal, namun dengan adanya *burnout* konsentrasi untuk fokus akan terpecah, dan pengolahan informasi yang didapat menjadi burur. Banyak kesalahan dan kecelakan kerja yang terjadi akibat tidak adanya atensi yang bekerja secara optimal.

Berdasarkan uraian diatas peneliti melihat bahwa kemampuan atensi yang baik sangat dibutuhkan oleh seseorang dalam melakukan pekerjaan. Namun jika seorang karyawan terkena *burnout*, atensi tidak akan berproses secara optimal, pada akhirnya perhatian terpecah menjadi tidak fokus dan bisa menyebabkan kesalahan dalam bekerja. Karena itu *burnout* sangat penting untuk diteliti sebab adanya sudah menimbulkan kerugian baik bagi individu *burnout* maupun perusahaannya. Penulis tertarik untuk mengetahui bagaimanakah hubungan antara *burnout* dengan atensi pada karyawan.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *burnout* dengan atensi pada karyawan.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi, juga menambah ilmu pengetahuan mengenai Neuropsikologis yang berhubungan dengan atensi dan *burnout* dalam organisasi.

2. Manfaat Praktis

Dapat digunakan sebagai pedoman atau masukan untuk karyawan dan pihak organisasinya tentang gambaran nyata mengenai atensi dan *burnout*, terkait dampaknya terhadap individu dan perusahaan. Memberikan referensi terkait tindakan untuk mengontrol *burnout* sehingga atensi pada karyawan bekerja secara optimal.

