

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya kemajuan dalam bidang industri saat ini, menyebabkan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dan tuntutan pekerjaan pun semakin meningkat (Sihotang, 2004). Individu dalam organisasi dituntut untuk menyesuaikan dirinya dengan perkembangan kemajuan tersebut (Hardiyanti, 2013). Organisasi diartikan sebagai sebuah unit sosial yang terdiri dari dua orang atau lebih dan berfungsi secara relatif terus-menerus untuk mencapai sasaran atau tujuan bersama (Robbins, 2006). Salah satu bentuk organisasi yang telah dikenal manusia adalah bank. Industri perbankan adalah salah satu katalisator pertumbuhan ekonomi suatu negara, terlebih lagi jika dilihat bahwa bank berfungsi sebagai alat intermediasi atau perantara keuangan antara pihak yang kelebihan dana (surplus unit) dengan pihak yang memerlukan dana (defisit unit), serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran (Sabban, 2010). Menurut Supomo (2011) industri perbankan Indonesia selama ini telah menunjukkan kiprahnya dalam mendukung perekonomian nasional. Namun dalam perjalanan membangun industri perbankan yang kuat, perbankan Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Tantangan tersebut diantaranya berasal dari persaingan bisnis yang semakin ketat dan tuntutan nasabah akan produk dan layanan yang semakin bervariasi, untuk itu disamping modal dan teknologi bank juga memerlukan dukungan sumber daya manusia yang handal (Nugroho, Mujiasih & Prihatsanti, 2013). Dalam upaya

peningkatan kualitas organisasi, kualitas seorang karyawan juga harus benar-benar diperhatikan (Sihotang, 2004). Dengan adanya kebijakan untuk bekerja berjam-jam dan patokan waktu yang terbatas menjadi tuntutan yang membuat bertambahnya beban kerja pada karyawan (Jankome, Mangoriand & Ritacco, 2013).

Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan karyawan dalam menghadapi tuntutan perusahaan yang semakin tinggi adalah stres (Sihotang, 2004). Menurut Sihotang (2004) jika stress yang berlebih dialami dalam waktu yang cukup panjang dengan intensitas yang cukup tinggi, maka dapat mengakibatkan individu tersebut menderita kelelahan fisik maupun mental, yang dapat disebut sebagai *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, 1996). Maslach (2001) mengemukakan bahwa *burnout* mengacu pada sindrom psikologis yang terdiri dari kelelahan emosional, depersonalisasi dan kurangnya pencapaian diri. Kondisi penurunan energi mental atau fisik yang dialami seseorang setelah periode stres kronik yang tidak sembuh-sembuh berkaitan dengan pekerjaan dan terkadang dicirikan dengan penyakit fisik dapat disebut juga dengan *burnout* (Potter & Perry, 2005). *Burnout* memiliki dampak terhadap kualitas organisasi, yaitu kualitas pelayanan terhadap klien menurun, keterlibatan kerja pada divisinya juga menurun, bahkan orang yang ingin pindah tempat kerja meningkat (Jackson, dalam Jewell & Siegall, 1998). Nurjayadi (2004) mengungkapkan bahwa *burnout* akan menyebabkan penurunan efektivitas kinerja individu, sebagai dampak dari sikap dan perilakunya yang

negatif. Dampak dari *burnout* tersebut menyebabkan individu menjadi kurang energik dan kurang tertarik pada pekerjaannya, hal ini terjadi karena mereka mengalami kelelahan secara emosional (Schultz & Schultz, 2006). *Burnout* berbeda dengan depresi yang cenderung melingkupi setiap domain kehidupan seseorang, *burnout* lebih dikaitkan pada masalah spesifik dalam konteks pekerjaan (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Kebanyakan dari penelitian yang telah dilakukan mengenai *burnout*, hanya fokus pada profesi pelayanan seperti dokter, guru dan pekerja pemberi layanan umum lainnya (Hardiyanti, 2013). Namun *burnout* tidak hanya terjadi pada seseorang yang berprofesi sebagai pekerja pemberi layanan saja, *burnout* dapat ditemukan pada berbagai pekerjaan lainnya yaitu dalam bidang organisasi maupun industri (Maslach dkk., 2001). Pada karyawan yang mengalami *burnout* menjadi kurang energik dan kurang tertarik dalam pekerjaan mereka. Mereka akan mengalami kelelahan secara emosional, apatis, depresi, mudah tersinggung dan bosan, sehingga cenderung untuk menemukan kesalahan pada segala aspek lingkungan kerja mereka, termasuk rekan kerja dan bereaksi negatif terhadap usulan orang lain (Schultz&Schultz, 2006).

Menurut Morgan (2008), karyawan yang kurang berpengalaman atau karyawan baru dapat mengalami *burnout*. Penelitian yang dilakukan oleh Lindquist dan Whitehead (1986) juga menemukan bahwa karyawan baru mengalami tingkat *burnout* yang tinggi. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh lembaga Uni Global Union (2013) yang berbasis di Swiss dalam jurnalnya yang berjudul "Banking: The Human Crisis Job Looses and Restructuring Process in The Financial Sector" menemukan bahwa lebih dari 80% perusahaan

perbankan dan asuransi di 26 negara melaporkan memburuknya kesehatan sebagai masalah yang dialami pegawainya selama dua tahun terakhir. Fenomena tersebut terjadi akibat tingginya tingkat stress yang dialami oleh pegawai bank. Dalam penelitian tersebut dikatakan bahwa salah satu penyebab stress yang dialami pegawai bank dikarenakan target dan tuntutan pekerjaan yang dibebankan tidak memungkinkan untuk dicapai, dan apabila terjadi sebuah krisis maka beberapa pihak akan menyalahkan pegawai bank sebagai penyebab krisis tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gorji (2011), pegawai bank mengalami kejenuhan kerja (*Burnout Syndrome*) yang sudah bekerja antara 1-5 tahun. Pada penelitian yang dilakukan oleh Sabban (2010), yang melakukan penelitian pada Bank BRI Syariah menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami *burnout* dengan lama bekerja antara 3-12 bulan. Karyawan yang paling banyak mengalami *burnout* dengan lama bekerja > 8 jam perhari.

Terdapat dua faktor terjadinya *burnout*, yaitu faktor situasional meliputi karakteristik pekerjaan, jenis pekerjaan, dan karakteristik organisasi dan faktor individual meliputi karakteristik demografis, karakteristik kepribadian, dan sikap terhadap pekerjaan (Maslach, 2001). Pada faktor individual dipengaruhi oleh karakteristik kepribadian, salah satu karakteristik kepribadian yang digunakan oleh peneliti adalah tipe kepribadian *the big five*. Faktor kepribadian adalah bagian terpenting dalam terjadinya *burnout*, dari hasil analisis regresi dikatakan bahwa dari kelima kepribadian dalam tipe kepribadian *the big five* signifikan terhadap tiga dimensi dari *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yaitu *emotion/ exhaustion*, *depersonalization*, dan *personal accomplishment* (Alarcon, 2009).

Hasil penelitian dari Bakker (2006) menjelaskan terdapat hubungan yang signifikan antara *Big Five Models Personality* dengan tiga dimensi dari *Burnout* dimana *neuroticism* dan *extraversion* merupakan kepribadian yang konsisten dari *burnout*, penelitian ini dilakukan oleh konselor sukarelawan. Berbeda dari penelitian sebelumnya, penelitian dari melakukan penelitian mengenai pengaruh *Big Five Personality Models* pada *Job Burnout*, menemukan bahwa kepribadian *neuroticism* dan *conscientiousness* yang memiliki pengaruh positif terhadap *Job Burnout*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Morgan (2010), tentang hubungan antara tipe kepribadian *the big five* dan *burnout* pada mahasiswa Universitas Afrika Selatan menunjukkan bahwa tipe kepribadian *the big five* signifikan terhadap tiga dimensi *burnout*.

Kebanyakan dari penelitian yang telah dilakukan mengenai *burnout*, hanya fokus pada profesi pelayanan seperti dokter, guru dan pekerja pemberi layanan umum lainnya. Namun *burnout* tidak hanya terjadi pada seseorang yang berprofesi sebagai pekerja pemberi layanan saja, *burnout* dapat ditemukan pada berbagai pekerjaan lainnya seperti bidang organisasi maupun industry . Sama dengan penelitian yang sudah ada, disini peneliti ingin meneliti kembali tentang *burnout* ditinjau dari tipe kepribadian *the big five* dengan subjek yang berbeda, yaitu pada karyawan bank. Peneliti memilih subjek pada karyawan bank dikarenakan target dan tuntutan pekerjaan yang dibebankan tidak memungkinkan untuk dicapai, dan apabila terjadi sebuah krisis maka beberapa pihak akan menyalahkan karyawan bank sebagai penyebab krisis tersebut sehingga banyak karyawan yang sering mengeluh kelelahan, pusing, dan juga sering ijin tidak berangkat kerja maka peneliti melakukan penelitian pada karyawan bank. Peneliti melakukan penelitian pada karyawan PT. Mandiri

Utama Finance Semarang. Sebelumnya peneliti sudah melakukan observasi dan wawancara terhadap beberapa karyawan yang bekerja disana. Dari hasil observasi dan wawancara ditemukan bahwa karyawan yang bekerja disana banyak yang sering kecapekan, ijin pulang sebelum waktunya, cuti karena sakit, kurang fokus saat bekerja sehingga melakukan kesalahan pada pekerjaannya.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengetahui “Apakah ada perbedaan antara *burnout* ditinjau dari tipe kepribadian *the Big Five* pada karyawan PT. Mandiri Utama Finance Semarang?”.

1.2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan dari kelima tipe kepribadian *The Big Five* mana yang lebih rentan terhadap *Burnout* pada karyawan PT. Mandiri Utama Finance Semarang.

1.3. Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi mengenai informasi dan memperluas wawasan dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi (PIO) tentang *Burnout* dalam kaitannya dengan Tipe Kepribadian *The Big Five*.

B. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dan karyawan untuk mencari sistem dukungan tambahan, ketrampilan, dan program yang akan membantu untuk mencegah atau meminimalkan terjadinya *burnout*.