

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sebagai salah satu makhluk yang memiliki naluri untuk bertahan hidup, manusia memiliki berbagai macam cara untuk bertahan hidup. Bekerja adalah salah satu cara yang digunakan manusia untuk dapat bertahan hidup. Berbagai hal dapat manusia dapatkan dengan bekerja, sehingga manusia selalu memiliki peluang untuk mendapatkan apapun yang diinginkan. Dengan bekerja dan terus bergerak membuat manusia memiliki berbagai macam impian salah satunya adalah untuk mendapatkan kualitas hidup yang lebih baik lagi. Manusia juga akan selalu berlomba memacu dirinya agar dapat bersaing dalam dunia yang semakin berat (Prayitno, 2016)

Sebagai salah satu tuntutan pekerjaan, manusia dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Perkembangan organisasi yang semakin pesat membuat individu dalam organisasi harus bisa mengikuti perubahan-perubahan yang terkadang terjadi dengan sangat cepat. Persaingan di dalam dunia kerja juga semakin ketat sehingga membuat individu dalam organisasi selalu berada dibawah tekanan. Apabila individu tersebut tidak dapat mengatasi dan menangani tekanan-tekanan yang ada, maka akan besar kemungkinan mengalami gangguan fisik dan gangguan psikologis. Bahkan, individu tersebut rentan mengalami *burnout* yang membuatnya sulit untuk menyeimbangi diri dari tuntutan pekerjaan dan berbagai macam target. *Burnout* biasanya dialami pada orang-orang dengan tingkat keterlibatan tinggi, beban

kerja yang tinggi, atau komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan atau profesi. (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2007).

*Burnout* cenderung menjadi permasalahan bagi orang-orang yang pekerjaannya memerlukan kontak yang mendalam dengan memiliki tanggung jawab atas orang lain. Sebuah ide yang sangat penting dan tersirat dalam konseptualisasi dari burnout adalah keterlibatan pekerjaan. Sebagian besar penelitian tentang *burnout*, profesi yang rentan mengalami *burnout* secara umum mengarah pada profesi pelayanan seperti guru, dokter dan pekerja yang memberikan pelayanan umum lainnya. Meskipun demikian, *burnout* tidak hanya rentan terjadi pada profesi sebagai pekerja pemberi layanan saja. Kenyataannya, *burnout* juga banyak ditemukan pada berbagai macam pekerjaan lain yang bergerak dalam bidang organisasi maupun industri (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

*Burnout* merupakan hasil kelelahan dan stres tinggi yang berkepanjangan di tempat kerja baik secara psikologis maupun fisik. Hal tersebut seringkali terjadi pada karyawan yang tidak mampu mengatasi berbagai tekanan dan tuntutan pekerjaan yang membutuhkan energi, waktu dan sumber daya, serta pada karyawan yang berkerja membutuhkan berurusan dengan orang banyak. Sudah banyak peneliti yang mengungkapkan bahwa *burnout* membawa dampak negatif yang cukup besar bagi organisasi dan individu karena memengaruhi kinerja karyawan serta sikap yang mengarah ke hal-hal yang tidak diinginkan. Dampak negatif tersebut seperti keterlibatan kerja rendah, kinerja tugas berkurang dan meningkatnya pergantian karyawan. Mereka yang terkena *burnout* juga akan terlihat kurang energik dan menjadi kurang tertarik dengan pekerjaan mereka. Mereka juga akan mengalami kelelahan emosional, apatis, depresi, mudah

tersinggung dan bosan. Kemudian mereka juga cenderung menemukan kesalahan pada segala aspek lingkungan kerja mereka, termasuk rekan kerja, dan bereaksi negatif terhadap ide-ide atau masukan orang lain (Schultz & Schultz dalam Hardiyanti, 2013).

Polikandrioti (2009) mengatakan bahwa *burnout syndrome* adalah suatu fenomena kompleks yang meningkat terkait dengan lingkungan kerja yang penuh tekanan. Dampak *burnout* yang paling terlihat adalah penurunan kinerja kerja karyawan dan kualitas penyedia layanan. Orang-orang yang rentan terkena *burnout* maka akan kehilangan makna pekerjaan mereka karena respon yang berkepanjangan terhadap kelelahan emosional, fisik dan mental yang mereka alami, oleh karenanya mereka tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan. Sindrom ini sangat terkait dengan ketidakhadiran yang berlebihan, penggunaan yang berlebihan dari ijin cuti karena sakit, ingin meninggalkan pekerjaan dan mengurangi kesejahteraan secara keseluruhan. *Burnout* lebih sering terjadi pada pekerjaan tertentu yang menuntut interaksi dengan orang atau bekerja sebagai penerima layanan seperti guru, tenaga kesehatan, pekerja sosial, polisi dan hakim. Faktor lain yang sangat terkait dengan *burnout syndrome* adalah jenis kepribadian yang mencerminkan bagaimana karakter dan sifat manusia dalam kehidupan keseharian maupun dalam bekerja.

Leiter & Maslach (2005) menyatakan bahwa *burnout* memiliki dampak negatif pada diri manusia. Disebutkan ada tiga dampak utama yang terjadi bila seseorang terkena *burnout*, yaitu kehilangan energi, kehilangan antusiasme, dan kehilangan kepercayaan diri. Kehilangan energi bisa disebabkan karena karyawan atau individu yang mengalami *burnout* akan mengalami perasaan seperti mudah lelah, kewalahan dan stres. Hal tersebut akan membuat para

penderitanya juga mengalami sulit tidur dan memiliki kecenderungan untuk menjauh dan menjaga jarak dengan lingkungan dan rekan kerjanya. Secara langsung, hal tersebut akan membuat karyawan atau individu mengalami penurunan kinerja dan performa dalam bekerja. Konsistensi dan produktivitas pekerjaan juga akan semakin menurun.

Leiter & Maslach (2005) lebih lanjut menjelaskan bahwa selain kehilangan energi, orang yang mengalami *burnout* juga akan kehilangan antusiasme. Hasrat dalam bekerja semakin menurun dan membuat segala hal yang berkaitan dengan pekerjaan akan tidak menyenangkan dan tidak maksimal. Individu tersebut juga akan mengalami penurunan kreatifitas dan berkurangnya ketertarikan terhadap pekerjaan yang membuat hasil pekerjaan menjadi kurang maksimal dan tidak dapat memenuhi target. Terakhir, mereka yang mengalami *burnout* juga akan kehilangan kepercayaan diri. Ketika para karyawan atau individu kehilangan energi dan keterlibatan aktif pada pekerjaannya akan berdampak pada hasil kerja karyawan tidak maksimal. Karyawan atau individu menjadi tidak efektif dalam bekerja yang membuat karyawan tersebut menjadi ragu dan tidak percaya diri dengan kemampuannya. Hal ini akan berbahaya karena ketika karyawan atau individu mengalami penurunan kepercayaan diri maka akan membuat kinerja dan produktivitasnya menurun dan mengganggu kehidupan sosialnya.

Hasil penelitian banyak mengungkapkan bahwa terdapat dua faktor utama munculnya *burnout* yaitu faktor situasional seperti karakteristik pekerjaan, jenis pekerjaan serta karakteristik organisasi dan faktor individual terdiri dari karakteristik demografis, karakteristik kepribadian dan sikap terhadap pekerjaan (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Dalam faktor individual, dipengaruhi oleh

karakteristik kepribadian yang disebut *Big Five Factors Personality*. Terdapat lima sifat utama dalam *Big Five Factors Personality* yaitu *neuroticism*, *extraversion*, *openness*, *agreeableness* dan *conscientiousness*. Kelima faktor tersebut adalah disposisional dasar kecenderungan yang dimiliki oleh semua orang atau secara universal. Diantara kelima faktor tersebut, manusia pasti memiliki salah satu faktor kepribadian yang paling dominan (Pervin, Cervone & John, 2010).

Beberapa dari hasil penelitian yang ditemukan, terdapat hasil yang signifikan antara kelima faktor kepribadian dengan ketiga dimensi dari *burnout* berdasarkan *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yaitu *exhaustion*, *cynicism* dan *inefficacy*. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Alarcon, Eschleman, & Bowling (2009) yang mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Big Five Factors Personality* dengan tiga dimensi dari *burnout* yaitu *exhaustion*, *cynicism* dan *inefficacy*. Penelitian itu menyatakan bahwa bagian yang penting dalam mengetahui perkembangan *burnout* adalah faktor kepribadian. Kepribadian karyawan secara konsisten terkait dengan kelelahan. Selain itu, tipe kepribadian juga dapat digunakan sebagai indikator untuk individu yang membutuhkan dukungan di tempat kerja.

Hasil penelitian dari Morgan (2008) dengan menggunakan subjek mahasiswa membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *Big Five Factors Personality* dengan ketiga dimensi *burnout*. Mundur kebelakang melihat penelitian yang dilakukan oleh Bakker, Karen, Van Der Zee, Kerry, & Maureen (2002) hasil yang sama didapatkan yaitu terdapat hasil yang signifikan antara *Big Five Factors Personality* dengan ketiga dimensi *burnout*. Dalam penelitian yang

dilakukan kepada konselor sukarela tersebut mengatakan bahwa prediktor utama dari *burnout* adalah *neuroticism* dan *extraversion*.

Iorga dkk, (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “*Factors Influencing Burnout Syndrome in Obstetrics and Gynecology Physicians*” menyatakan bahwa terlepas dari faktor lingkungan seperti jenis kelamin, jenis pekerjaan, usia, status perkawinan dan lain-lain, faktor kepribadian terkait erat dengan predisposisi menuju kejenuhan. Dikatakan bahwa kepribadian *neuroticism* dan *extraversion* merupakan faktor kepribadian yang kemungkinan kuat terkena *burnout* lebih tinggi dari pada faktor kepribadian lainnya. Dijelaskan juga bahwa faktor kepribadian dengan dimensi *burnout* sangat terkait dengan faktor alexithimia, dimana individu tidak mampu mengidentifikasi dan mendeskripsikan secara verbal emosi dan perasaan yang dialami di dalam dirinya. Studi ini juga menunjukkan bahwa wanita lebih terpengaruh oleh *burnout* dibandingkan dengan pria.

Beberapa hasil yang menarik muncul berkenaan dengan efek *The Big Five Factors Personality* pada aspek spesifik dari *burnout*. Secara khusus, sisi emosional dari kelelahan ditemukan secara signifikan terkait dengan *neuroticism*. Faktor lain seperti depresi, kemarahan dan kehampaan menjadi bagian penting dari *neuroticism*. Sedangkan untuk *conscientiousness*, ditunjukkan bahwa faktor tersebut tersebut bertindak sebagai penyangga terhadap kemampuan berpikir yang berkurang, *conscientiousness* secara signifikan terkait dengan aspek emosional dari *burnout*. Dalam penelitian tersebut, *neuroticism* dan *conscientiousness* telah secara konsisten ditemukan menjadi prediktor signifikan dari *burnout* (Armon, Shirom, & Melamed, 2012).

Vaulerin, Colson, Emile, Scoffier-Meriaux & d'Arripe-Longueville (2016) dalam penelitiannya tentang *The Big Five Personality Traits* dan *burnout* pada pemadam kebakaran, mengatakan bahwa kepribadian *neuroticism* adalah prediktor yang paling kuat terkena *burnout* seperti pada penelitian-penelitian sebelumnya. Kepribadian *neuroticism* terkait dengan tiga dimensi kelelahan yaitu kelelahan emosional, kelelahan kognitif dan kelelahan fisik. Dalam hasil penelitian tersebut dikatakan bahwa *neuroticism* dianggap sebagai faktor resiko untuk *burnout* di petugas pemadam kebakaran, sementara *openness* dan *conscientiousness* merupakan tipe kepribadian yang menjadi faktor protektif. Penelitian ini semakin mendukung bahwa tipe kepribadian memiliki pengaruh terhadap *burnout*.

Penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni (2009) dalam skripsinya mengenai pengaruh *The Big Five Personality* terhadap *burnout* pada perawat menunjukkan bahwa faktor kepribadian memiliki pengaruh terhadap *burnout*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian *extraversion*, *agreeableness*, *conscientiousness* dan *openness* berpengaruh negatif terhadap *burnout*. Sebaliknya, kepribadian *emotional stability* berpengaruh positif terhadap *burnout*. Artinya semakin tinggi kepribadian *emotional stability* maka *burnout* yang dialami karyawan semakin meningkat. Besarnya pengaruh variabel *big five personality* terhadap *burnout* pada perawat dalam penelitian ini adalah sebesar 73,6%.

Dargah & Estalkhbijari (2012) mengungkapkan bahwa *The Big Five Factors Personality* memiliki hubungan yang signifikan dengan *job burnout*. Penelitian mereka dilakukan di Iran dengan menggunakan subjek para pekerja dari pabrik mobil sebanyak 196 dari 400 pekerja yang ada disana. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kepribadian *neuroticism* dan *conscientiousness*

adalah tipe kepribadian dengan peluang besar mengalami *job burnout*. Dijelaskan bahwa kepribadian *conscientiousness* akan selalu merasa bahwa dirinya harus bertanggung jawab penuh dan tidak mau untuk acuh tak acuh terhadap pekerjaannya, itulah yang membuat orang dengan kepribadian ini mengalami kelelahan dalam bekerja. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa individu *extraversion*, *agreeableness* dan *openness* lebih sedikit mengalami *burnout*, sedangkan individu dengan kepribadian *neuroticism* dan *conscientiousness* akan lebih banyak mengalami *burnout*.

Penelitian mengenai *The Big Five Factors Personality* dengan *parental burnout* juga pernah dilakukan oleh Vigouroux, Scola, Raes, Mikolajczak, & Roskam (2017). Penelitian tersebut membahas tentang hubungan antara kelelahan dan kepribadian orang tua. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat *neuroticism* yang tinggi, tingkat *conscientiousness* yang rendah dan tingkat *agreeableness* yang rendah menjadi faktor resiko bagi orang tua untuk mengalami *burnout*. Secara keseluruhan, *neuroticism* merupakan faktor resiko terbesar yang menyebabkan orang tua mengalami *burnout*, kemudian diikuti oleh *conscientiousness* dan *agreeableness*. Penelitian tersebut dilakukan pada seribu tujuh ratus dua puluh tiga orang tua diantara rentang usia dua puluh hingga tujuh puluh lima tahun yang menjawab kuisisioner dan menyimpulkan bahwa faktor kepribadian memengaruhi orang tua mengalami kelelahan.



Dari latar belakang masalah diatas, peneliti ingin melihat pengaruh dari *The Big Five Factors Personality* dengan munculnya *burnout* pada karyawan. Peneliti ingin melihat dari kelima *trait* yang ada dalam *The Big Five Factors Personality* apakah ada salah satu atau bahkan beberapa *trait* yang dapat mendorong seseorang mengalami *burnout*. Maka dari itu, muncul sebuah pertanyaan yang kemudian dirumuskan ke dalam penelitian ini, yaitu apakah *The Big Five Factors Personality* memiliki pengaruh terhadap munculnya *Burnout* pada karyawan?

## **1.2. Tujuan Penelitian**

Dari uraian latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *The Big Five Factors Personality* yang terdiri dari *neuroticism, extraversion, openness, agreeableness* dan *conscientiousness* terhadap *burnout* yang memiliki 3 dimensi yaitu *exhaustion, cynicism* dan *inefficacy* pada karyawan.

## **1.3. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut:

### **1.3.1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap perkembangan kajian mengenai ilmu psikologi terutama dalam bidang psikologi kepribadian dan psikologi industri dan organisasi, serta dalam perencanaan dan pengelolaan sumber daya manusia, terutama dalam kaitannya dengan *burnout* pada karyawan di dalam perusahaan.

### 1.3.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa informasi berkaitan dengan faktor kepribadian dan *burnout*. Diharapkan juga dapat memberikan sumbangsih informasi untuk perusahaan agar dapat memberikan langkah-langkah pencegahan atau penanganan karyawan mereka yang cenderung akan terkena *burnout*.

