

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Burnout pada karyawan dianggap sebagai serangkaian reaksi proses psikologis atas sikap dan emosional yang dialami seorang karyawan sebagai akibat dari pengalamannya. Tanda pertama dari *burnout* adalah kelelahan emosi dari pekerjaan (Jackson & Schuler, 1983).

Sebuah studi yang dilakukan oleh Wigert dan Agrawal (2018) terhadap 7500 karyawan tetap ditemukan bahwa 67% dari jumlah karyawan merasakan *burnout* di tempat kerja. Penelitian Statista (dalam keshtkar, Ramasamy & Fadaei, 2021) menemukan terdapat 19% hingga 54% karyawan bank di daerah Timur Tengah mengalami *burnout*.

Menurut Maslach dan Leiter (2017) *burnout* adalah pengalaman psikologis yang melibatkan perasaan, sikap, motif dan harapan secara negatif bagi individu dan dalam hal itu menyangkut masalah, kesulitan, ketidaknyamanan, disfungsi dan konsekuensi negatif.

Nareza (2020) menyatakan bahwa *burnout* dipicu oleh stres berat di tempat kerja yang tidak teratasi sehingga berdampak buruk pada kesehatan fisik dan mental. Karyawan yang mengalami *burnout* tersebut akan memunculkan kondisi seperti; hilangnya semangat bekerja, membenci pekerjaan yang digeluti, performa menurun, mudah marah, menarik diri dari lingkungan sosial, dan mudah sakit.

Menurut Cat, Cengiz, dan Cengiz (2014) *burnout* memberikan dampak buruk terhadap organisasi atau perusahaan, seperti menurunnya loyalitas karyawan kepada perusahaan, menurunnya kepuasan kerja pada karyawan,

biaya kesehatan (asuransi) yang meningkat, penurunan inovasi perusahaan serta kesulitan dalam menyelesaikan permasalahan.

Wigert dan Agrawal (2018) menyampaikan bahwa terdapat lima hal yang paling berhubungan dan sering dirasakan oleh karyawan di tempat kerja sehingga mengalami *burnout*. Pertama, adanya perlakuan yang tidak adil di pekerjaan dimana perlakuan tidak adil antar karyawan. Kedua, beban kerja yang sulit dimengerti. Ketiga, deskripsi pekerjaan yang kurang jelas. Keempat, kurangnya komunikasi dan dukungan dari supervisor/atasan. Kelima, *deadline* yang sulit dikejar.

Maslach, Schaufeli dan Leiter (2001) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* adalah faktor individual dan faktor situasional. Faktor individual berisi variabel demografi (seperti umur atau Pendidikan formal), karakteristik kepribadian dan sikap terhadap pekerjaan. Beberapa karakteristik individu ini telah ditemukan berkaitan dengan *burnout*. Sedangkan, faktor situasional meliputi konteks pekerjaan secara spesifik (seperti jenis pekerjaan, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi).

Peneliti melakukan wawancara dengan tiga subjek yang bekerja dalam perusahaan bank X di Tangerang untuk mengetahui permasalahan *burnout* yang terjadi di dalam organisasi. Peneliti melakukan wawancara dengan subjek H pada tanggal 13 Maret 2022. Subjek H berjenis kelamin laki-laki, berusia 32 tahun, dan bekerja dalam unit *reporting* di perusahaan bank X selama hampir 2,5 tahun. Subjek H menyatakan bekerja lembur tanpa menerima kompensasi membuat subjek tidak bersemangat untuk bekerja seperti dulu. Subjek juga mengaku bahwa pekerjaannya saat ini sangat melelahkan.

Pada subjek kedua, subjek berinisial N diwawancarai tanggal 13 Maret 2022. Subjek N berjenis kelamin perempuan, berusia 45, dan bekerja dalam unit *reporting* selama 7 tahun di perusahaan yang sama dengan subjek H. Subjek N mengaku terkadang subjek tidak bisa menahan emosi ketika rekan kerjanya sulit untuk dikontrol dan seperti tidak bisa berpikir jernih. Subjek juga mengaku bahwa subjek dianggap kaku oleh beberapa orang.

Pada wawancara ketiga, subjek berinisial E diwawancarai tanggal 14 Mei 2022. Subjek E berjenis kelamin perempuan, berusia 53, dan bekerja dalam unit *reporting* selama 7 tahun di perusahaan yang sama dengan kedua subjek di atas. Subjek E mengaku ketika ingin memulai bekerja subjek merasa lelah untuk memulainya karena pekerjaan yang digelutinya terlalu monoton, subjek E selalu jengkel dengan rekan kerja yang bertanya hal yang sama berulang kali sehingga membuat subjek marah.

Berdasarkan data penelitian dan wawancara mengenai permasalahan *burnout* yang dilakukan peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat gejala *burnout* yang ditimbulkan oleh narasumber. Beberapa alasan narasumber seperti motivasi kerja yang menurun, pekerjaan yang monoton, sulit mengontrol emosi, perasaan lelah untuk bekerja, dan dingin (kaku) secara emosional.

Cordes dan Dougherty (dalam Maslach & Leiter, 2008) menemukan salah satu penyebab gejala *burnout* muncul adalah beban kerja yang tinggi. Tingginya beban kerja memiliki hubungan yang konsisten dengan *burnout*, terutama dengan dimensi kelelahan. Shinn, Rosario, Morch, dan Chestnut (dalam Maslach & Leiter, 2008) menyebutkan titik kritis terjadi ketika

seseorang tidak pulih dari tuntutan pekerjaan, yaitu perasaan lelah akibat dari berbagai *deadline* atau kepadatan aktivitas tempat kerja.

Menurut Dewi dan Riana (2019) beban kerja yang berlebihan identik dengan jam kerja yang berlebihan, tanggungjawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan non rutin, serta pekerjaan administrasi lainnya yang melebihi kapasitas dan kapabilitas dari masing-masing individu. Namun, menurut Robbins (dalam Reza, 2016) pada dasarnya berat-ringan atau positif-negatifnya suatu pekerjaan merupakan masalah terkait persepsi.

Persepsi merupakan proses yang didahului oleh proses penginderaan atau proses diterimanya stimulus oleh individu, maka persepsi muncul dari perasaan individu, kemampuan berpikir, pengalaman-pengalaman individu yang tidak sama, dan ketika seseorang mempersepsikan suatu stimulus, persepsi yang dihasilkan mungkin akan berbeda antar individu satu dengan individu lain dan maka dari itu, persepsi tersebut bersifat individual (Walgito, 2003).

Ketika pekerja mempersepsikan pekerjaannya secara negatif, maka akan mengakibatkan perilaku kerja yang tidak mendukung efektifitas pekerjaan. Sebaliknya, ketika pekerja mempersepsikan pekerjaannya secara positif hal tersebut akan mempengaruhi tingkat produktivitas mereka lebih daripada situasi itu sendiri (Tewal, Adolfini, Pandowo & Tawas, 2017).

Hutabarat (2017) mendefinisikan beban kerja sebagai kumpulan dan jumlah kegiatan yang harus dilakukan serta diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam kurun waktu tertentu. Dalam penelitian Atmaja dan Suana (2019) menunjukkan terdapat hubungan positif

antara beban kerja dengan *burnout*, semakin tinggi beban kerja yang dialami karyawan maka akan memunculkan gejala *burnout* pada karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian Ardhanti (2017) bahwa kelelahan fisik dan emosional membuat pekerja mudah berprasangka buruk atas pekerjaannya, hal tersebut didukung oleh penelitian Arrahman (2020) bahwa ketika seseorang merasa terbebani oleh pekerjaannya maka performanya akan menurun dan *burnout*. Menurut penelitian Consiglio, Borgogni, Vecchione, dan Maslach (2014) menunjukkan bahwa *burnout* (khususnya pada aspek kelelahan dan sinisme) dapat diprediksi oleh persepsi beban kerja.

Penelitian-penelitian mengenai *burnout* mayoritas difokuskan pada profesi yang secara umum mengarah pada profesi pelayanan, seperti dokter, guru, perawat dan pekerja pemberi layanan umum lainnya. Namun *burnout* tidak hanya terjadi pada seseorang yang berprofesi sebagai pemberi layanan saja, *burnout* juga dapat ditemukan pada pekerjaan lain yaitu dalam bidang organisasi maupun industri (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Keshtkar, Ramasamy, dan Fadaei (2021) menyebutkan salah satu profesi organisasi dan industri yang berpotensi mengalami gejala *burnout* adalah karyawan bank, karena sektor perbankan merupakan salah satu sektor yang paling banyak mengalami stres, banyaknya hubungan interpersonal, dan besarnya beban kerja. Setiap pekerjaan di perbankan melibatkan kontak dengan publik dan dengan tanggungjawab keuangan pengguna *product*. Kegiatan tersebut dapat secara langsung maupun tidak langsung berkontribusi terhadap terjadinya *burnout* pada karyawan bank.

Penelitian lainnya dari Gorji dan Vaziri (2011) menunjukkan hasil bahwa karyawan bank yang mengalami *burnout* dapat menurunkan tingkat

kinerjanya sehingga meningkatkan aspek kelelahan emosional dan sulitnya pencapaian individu.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menemukan adanya fenomena *burnout* didasarkan pada penelitian terdahulu dan wawancara empiris. Peneliti melihat keprihatinan terhadap *burnout* yang memberikan kerugian bagi organisasi seperti menurunnya loyalitas, menurunnya kepuasan kerja, meningkatnya biaya kesehatan (asuransi), menurunnya inovasi serta kesulitan dalam menyelesaikan permasalahan. Peneliti ingin meninjau *burnout* didasarkan pada persepsi beban kerja. Maka dari itu pertanyaan penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara persepsi beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan bank X yang ada di Tangerang.

1.2 Tujuan penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara persepsi beban kerja dengan *burnout* pada karyawan bank X di Tangerang.

1.3 Manfaat Penelitian

1.3.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengembangkan wawasan terutama dalam bidang ilmu Psikologi Industri Organisasi khususnya mengenai *burnout* yang terjadi pada karyawan dilihat dari persepsi beban kerja karyawan bank X di Tangerang.

1.3.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak perusahaan bank X di Tangerang mengenai *burnout* pada karyawan dan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan terhadap beban kerja karyawan.