

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Pada era globalisasi saat ini dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, perusahaan menuntut setiap karyawannya untuk saling bersaing satu sama lain. Begitu banyak peralatan yang telah tercipta dari pesatnya perkembangan informasi, industri, ekonomi, komunikasi, serta teknologi. Alat-alat tersebut dimanfaatkan untuk memajukan perusahaan agar dapat mengikuti kemajuan zaman. Terutama pada saat ini perkembangan industri dapat menyebabkan permasalahan yang begitu kompleks sehingga perusahaan harus mempersiapkan diri untuk menghadapi kompetisi. Keberhasilan pada perusahaan merupakan salah satu hal yang penting untuk mencapai tujuan namun hal itu tergantung pada aspek sumber daya manusianya. Sebuah organisasi yang memahami arti penting mengenai karyawan akan memberikan kepedulian besar pada pengelolaan sumber daya manusia ini. Namun, kompetensi ketika mengelola sumber daya manusia di sebuah perusahaan tidak selalu berjalan dengan mulus sesuai dengan harapan, permasalahan yang muncul selalu berkembang sesuai dengan alur proses.

Hasil penelitian dari Tjandraningsih, Herawati & Falatehan (2010) bahwa ketenagakerjaan di Indonesia saat ini mengalami adanya dominasi pada pekerja kontrak dengan masa pendek dan pekerja alih daya. Menurut undang-undang, status “pekerjaan kontrak” dijelaskan dalam aturan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT). Kontrak kerja dilakukan sampai dengan 2 tahun, yang dapat diperpanjang hanya sekali paling lama satu tahun dalam UU No. 13 tahun 2003.

Oleh karena itu, status pekerja kontrak (PKWT) idealnya hanya dapat diberikan sebagian dari proses status karyawan tetap (kontrak kerja tidak terbatas) dan membuat pekerja sangat bergantung pada kontrak perusahaan. Karyawan kontrak berada dalam situasi kerawanan "tinggi" karena perusahaan bisa berhenti sewaktu-waktu meskipun memiliki upah dan fasilitas yang berbeda dengan karyawan tetap sedangkan mereka melakukan pekerjaan yang sama (Sengkey & Tiwa, 2020). Fenomena di atas semata-mata merupakan bentuk upaya strategi perusahaan untuk dapat menghemat biaya produksi melalui efisiensi tenaga kerja. Kebijakan ini termasuk dari ketenagakerjaan Indonesia yaitu Pasar Kerja Fleksibel untuk menghindari kerugian perusahaan (Tjandraningsih, Herawati & Falatehan, 2010).

Schaufeli dan Enzmann (dikutip Gumbau & Soria, 2014) *burnout* merupakan keadaan dan sikap negatif yang berlangsung secara terus menerus berhubungan dengan pekerjaan pada karyawan normal yang ditandai terutama oleh kelelahan terkait dengan kecemasan, berkurangnya rasa kompetensi dan motivasi serta berkembangnya sikap disfungsional di tempat kerja.

Menurut Maslach & Leiter (1997) bagi para karyawan yang merasakan *burnout* akan menimbulkan penurunan kinerja dan tingkat produktivitas yang rendah di tempat kerja mereka. Menurut Maslach dan Leiter (Artha & Hidayat, 2018) pada saat karyawan berganti ke kemampuan kerja yang rendah, daripada memberikan kemampuan kinerja terbaik mereka, karyawan akan membuat banyak kesalahan, menjadi kurang cermat, dan akan memiliki sedikit konsep untuk pekerjaannya. Hal ini, akan berpengaruh pada kerugian dalam perusahaan.

Menurut Maslach & Leiter (1997) faktor munculnya *burnout* pada karyawan adalah adanya beban pada pekerjaan yang berkelanjutan, beberapa karyawan

merasa melakukan pekerjaan berlebihan sehingga kurang cukup waktu untuk melakukan tugas yang lainnya, dan sumber daya yang kurang untuk melakukan sebuah pekerjaan dengan baik. Menurut Maslach, Schaufeli dan Baker (dalam Maslach & Leiter, 1997) terdapat dua faktor yang mempengaruhi *burnout* adalah faktor individu dan situasional. Pada faktor situasional terdapat seperti karakteristik pada pekerjaan, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik pada organisasi, pada faktor individu meliputi terdapat pengaruh dari demografi, kepribadian, serta sikap kerja (Aryatno, 2019).

Salah satu faktor penyebab faktor *burnout* pada karyawan adalah beban kerja yang berlebihan dan lingkungan kerja yang kurang mendukung (Sitinjak & Nasiti, 2022). Menurut Galletta, Portoghese, Ciuffi, Sancassiani, Alojja & Campagna (2016) jika lingkungan kerja tidak mampu memenuhi kebutuhan individu, hal ini dapat menurunkan energi dan semangat mereka, sehingga mengarah pada keadaan dan sikap negatif seperti ketidakhadiran yang tinggi karyawan yang buruk, penyakit mental, kecemasan, dan cedera terkait pekerjaan. Selanjutnya, harapan ketidaksesuaian yang terjadi pada karyawan pada perusahaan seperti muncul kurangnya dukungan dari atasan dan persaingan secara tidak sehat antar rekan kerja, hal ini merupakan prasyarat lingkungan kerja psikologis yang dapat mempengaruhi terjadinya *burnout*. Oleh karena itu, perusahaan harus menciptakan lingkungan kerja sebaik mungkin, sehingga tercipta keamanan, solidaritas, penghargaan dan penerimaan, serta rasa sukses pada karyawan (Sihotang, 2004).

Salah satu faktor eksternal *burnout* ditunjukkan ketika karyawan merasakan kurang *engaged*. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap yang disruptive, kurang tertarik pada kemajuan perusahaan dan kurang melaksanakan

tanggung jawab tugas secara penuh. Dorongan yang muncul jika menurun akan menonjolkan seperti perasaan yang lelah akibatnya tidak dapat menyelesaikan tugas pekerjaan, mudah merasakan terganggu pada ucapan rekan kerja. Menurut Christianty & Widhianingtanti (2016) karyawan yang merasa tidak *engaged* maka akan menyebabkan rendahnya kemampuan karyawan karena adanya stresor yang tinggi maka akan berpotensi pada pelanggaran di perusahaan yang memunculkan sikap *job burnout*. Menurut Yin (dikutip Rony & Pardosi, 2021) mengungkapkan bahwa *burnout* akan mempengaruhi *engagement* ketika *burnout* mengalami peningkatan, maka artinya beban kerja yang didapatkan lebih banyak.

Menurut Leatz & Stolar (dikutip Sihotang, 2004) stres jangka panjang dialami karyawan dengan intensitas yang cukup tinggi akan menyebabkan seseorang lelah secara fisik maupun mental. Kondisi ini disebut *burnout* yaitu kelelahan emosional, fisik dan mental yang terjadi karena stres berkepanjangan.

Banyaknya pegawai yang mengalami kelelahan dapat diketahui dari komitmen pegawai terhadap perusahaan. Jika mengetahui bagaimana karyawan merasa berkomitmen terhadap perusahaan, maka perlu mengetahui bahwa karyawan tersebut memiliki pandangan positif terhadap perusahaan, sehingga akan menimbulkan semangat kerja tinggi pada kalangan pegawai dan mencegah tingginya *burnout* (kelelahan) pada pegawai tersebut, karena bibit dari *burnout* sudah ditemukan dan perusahaan dapat segera menanganinya. Dalam perusahaan, *employee engagement* (keterikatan karyawan) merupakan inisiatif karyawan dan dorongan kinerja, dan strategis agar dapat mengarah pada pencapaian tujuan perusahaan (Christianty & Widhianingtanti, 2016).

Gallup mengatakan karyawan yang terlibat selalu ingin terlibat, memiliki rasa antusiasme tinggi, berkomitmen penuh terhadap pekerjaan, dan memberikan

kontribusi positif bagi organisasi tempat bekerja pegawai (dikutip Adi & Fithriana, 2018). *Engagement* adalah keterlibatan dengan perasaan positif seperti semangat, intensitas yang tinggi, kompeten untuk pekerjaannya (Macey, Schneider & Karen, 2009). Pendapat lain menurut Albrecht (2010) *employee engagement* adalah keadaan psikologi berhubungan positif dengan kesediaan tulus untuk pekerjaannya yang berkontribusi pada keberhasilan organisasi.

Peneliti melaksanakan penelitian mengenai keadaan hubungan *employee engagement* dengan *burnout* pada karyawan kontrak PT. X. Pada perusahaan PT. Telkom Akses merupakan anak perusahaan dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (PT. Telkom) yang fokus dalam bisnis seperti mengelola *Network Terminal Equipment* (NTE), menyediakan layanan instalasi jaringan akses, operasi dan pemeliharaan jaringan akses, serta pembangunan infrastruktur jaringan. Tercatat jumlah data populasi pada karyawan kontrak terdapat tiga puluh enam orang yang akan digunakan sebagai subjek penelitian di PT. Telkom Akses Regional IV Jawa Tengah-DIY.

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh Lestari, Maskur & Risnawati (2019) di Telkom Akses Banjarmasin terdapat permasalahan yang menghambat pekerjaan karyawan tersebut dikarenakan sering mengalami sistem gangguan yang berulang-ulang membuat pekerjaan menumpuk dan tidak dapat terselesaikan secara tepat waktu. Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan kontrak PT. Telkom Akses Banjarmasin adalah faktor pendukung kinerja oleh karyawan kontrak seperti faktor kepemimpinan, faktor tim dan faktor sistem. Selanjutnya, faktor penghambat kinerja karyawan kontrak yaitu faktor situasional adalah insentif yang diberikan tidak tepat waktu dari regional untuk memenuhi kebutuhan karyawan kontrak tersebut.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada 6 Juni 2022 melalui Google Form dengan sepuluh item menggunakan aspek Maslach, Schaufeli & Leiter (2001), ditemukan penyebab *burnout* karyawan kontrak PT. Telkom Akses Regional IV Jawa Tengah-DIY dengan rentang usia 23-40 tahun antara lain seperti jobdesk utama karyawan *Procurement & Finance* yang sedang dikerjakan namun dari atasan memberikan tugas tambahan yang lain alhasil kinerja mereka menjadi tidak fokus untuk menyelesaikan tugas serta tugas yang lain menjadi menumpuk, kemudian adanya perasaan yang muncul seperti takut, sedih dan cemas ketika mengerjakan tugas diluar batas kemampuan. Kondisi ini kemudian berdampak akan timbulnya kelelahan serta kejenuhan dari pekerjaan pada karyawan kontrak baik secara fisik maupun psikologis yang kemudian dapat munculnya *burnout* serta menurunnya *performance* pada karyawan tersebut yang dimana ini termasuk dalam faktor internal *burnout* karyawan kontrak.

Berdasarkan hasil pra survey, faktor yang mempengaruhi burnout, maka dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1. Prasurvey alasan yang mempengaruhi burnout pada karyawan kontrak di PT. X

No.	Aspek	Alasan yang dirasakan	Jumlah Responden
1.	<i>Exhaustion</i>	Kelelahan fisik saat bekerja	18
		Perasaan ketika mengalami kelelahan fisik saat bekerja	18
		Perasaan yang muncul ketika tidak dapat menyelesaikan pekerjaan	17
2.	<i>Cynicism</i>	Perasaan tidak peduli	12
		Pikiran negatif terhadap karyawan lain	16
		Melampiasikan rasa frustrasi pada orang lain	16
3.	<i>Personal accomplishment</i>	Pekerjaan yang dilakukan sia-sia	15
		Kesulitan dalam bekerja dan berpikir tidak memiliki kompetensi yang baik dalam bidang tersebut	16
		Tekanan yang dialami saat bekerja	13

Peneliti melakukan prasurvey terhadap 18 orang karyawan kontrak di PT. X yang merasakan *burnout*.

Tidak hanya target atau pekerjaan yang harus segera dicapai namun masih ada permasalahan lainnya yang dirasakan oleh karyawan kontrak mereka mengatakan bahwa adanya perasaan sinis dan kurang berharga terhadap lingkungannya. Hal ini adanya juga sikap muncul pikiran negatif dari karyawan tersebut, kemudian perasaan kurang peduli dengan sesama karyawan muncul saat sedang banyak pekerjaan, karyawan melampiaskan rasa frustrasi pada karyawan lain pada saat bekerja, merasakan kesulitan dalam bekerja dan berpikir bahwa mereka tidak memiliki kompetensi yang baik dalam bidang pekerjaan menjadi faktor eksternal penyebab *burnout*. Pada penelitian sebelumnya oleh Christianty & Widhianingtanti (2016) terdapat permasalahan yang sama mengungkapkan bahwa adanya hubungan negatif antara kelelahan (*burnout*) dengan keterikatan karyawan (*employee engagement*).

Berdasarkan studi penelitian di atas mengenai *employee engagement* dengan *burnout* menyimpulkan bahwa rendah tingginya *engagement* pada karyawan dapat berhubungan oleh *burnout* pada diri individu tersebut. Mengacu pada beberapa penelitian di atas, maka diasumsikan apabila pegawai memiliki rasa keterikatan yang tinggi pada perusahaan, maka kelelahan dapat diatasi karena ini penting untuk kemajuan perusahaan. Uraian tersebut, Peneliti tertarik ingin melakukan penelitian tentang hubungan *employee engagement* dengan *burnout* pada karyawan kontrak PT. X.

1.2. Tujuan Penelitian

Berlandaskan masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui secara empiris hubungan antara *employee engagement* dengan *burnout* pada karyawan kontrak PT. X.

1.3. Manfaat Penelitian

Pada pernyataan dari tujuan penelitian, maka peneliti memiliki dua manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Pada penelitian yang telah dibuat ini diharapkan bisa memberikan arahan untuk meningkatkan pada bidang Psikologi Industri dan Organisasi, terutama mengenai hubungan *employee engagement* dengan *burnout* pada karyawan kontrak.

2. Manfaat praktis

Bahwa penelitian ini memberikan manfaat untuk organisasi agar menambah informasi tentang hubungan keterikatan karyawan (*employee engagement*) dan kelelahan kerja (*burnout*). Sehingga organisasi bisa menggunakan penelitian ini untuk mengembangkan karyawannya di perusahaan.

