

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan salah satu unsur utama dalam pembangunan. Kelangsungan pembangunan hanya dapat dipertahankan apabila kualitas sumber daya manusia yang ada, mendapat perhatian khusus dari pemerintah atau swasta. Masa depan bangsa tidak hanya tergantung pada banyaknya kekayaan negara atau meningkatnya ilmu pengetahuan saja, tetapi juga sangat tergantung pada sumber daya manusia yang dimiliki. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia sudah menjadi suatu keharusan untuk dapat menciptakan tenaga kerja profesional, karena semua perusahaan menginginkan para karyawannya dapat memenuhi segala keinginan yang diajukan oleh perusahaan. Perusahaan juga dituntut untuk dapat bekerja secara efektif. Keefektifan dari perusahaan tidak terlepas dari keefektifan tiap individu, karena manusia merupakan sarana utama dalam perusahaan untuk bisa mencapai tujuan utama perusahaan.

Perusahaan yang bergerak di bidang perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai nilai strategis dalam kehidupan perekonomian suatu negara, dan sebagai perantara bagi pihak-pihak yang

mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*lack of funds*). Dengan demikian perbankan akan bergerak dalam kegiatan jasa, perkreditan, melayani pembiayaan dan melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian (Suhardiman, 1999, h.21).

Tersiksa, enggan ke tempat kerja, tak bersemangat, merupakan sebagian perasaan yang dialami bila bekerja pada lingkungan yang monoton. Biasanya, kondisi ini pada puncaknya akan mengakibatkan seseorang menjadi lamban dan sinis terhadap pekerjaan. Di perbankan, kondisi seperti ini juga sering menimpa bagian operasional yang pekerjaan utamanya berhubungan dengan sistem yang sifatnya mekanis, seperti aplikasi dan sistem komputer lainnya, disamping mengerjakan jurnal-jurnal harian lainnya. Menghadapi pekerjaan seperti itu secara rutinitas, dengan catatan harus dikerjakan sempurna dengan pengertian tidak boleh ada deviasi sedikitpun, lama-kelamaan akan membuat karyawan menjadi lamban dan sinis. Lamban, karena seseorang harus bekerja ekstra hati-hati, melakukan pengecekan berulang-ulang yang pada akhirnya memakan waktu dan tidak efisien. Berikutnya munculnya sikap sinis kepada rekan kerja lain yang mungkin melakukan kesalahan. Hal ini akan menimbulkan situasi kerja menjadi tegang dan tidak nyaman (Bardansyah, 2000, h.21). Terlalu banyak tugas yang harus diselesaikan, yang sering tumpang

tindih sehingga target pekerjaan tidak tercapai dapat mengakibatkan meningkatnya stres kerja pada karyawan (Ully, 1994, h.23). Reaksi stres ini biasanya berisikan keluhan, baik dari aspek fisik maupun emosional. Keluhan tersebut akan menimbulkan upaya untuk mengatasinya. Seseorang akan berusaha dengan berbagai macam cara mengelola stres, akan tetapi tidak semua orang berhasil melakukannya. Seseorang yang mampu menangani stres akan dapat meningkatkan kematangan dan wawasan dalam bekerja, sebaliknya seseorang yang tidak mampu menangani stres, akan mengakibatkan seseorang terbelenggu dalam situasi yang memperburuk kondisi fisik maupun mentalnya. Dalam konteks inilah istilah *burnout* muncul (Rostiana, 1998, h.52).

Individu yang mengalami stres dalam jangka waktu yang cukup lama dan dengan intensitas yang cukup tinggi, maka individu yang bersangkutan akan mengalami kelelahan fisik maupun mental karena kehabisan energi untuk menghadapi stres yang terus-menerus. Menurut Leatz dan Stolar (dikutip Farhati dan Rosyid, 1996, h.2), Greenberg dan Baron ; William, Werther, Davis (dikutip Rostiana, 1998, h.52) keadaan ini disebut *burnout*, yaitu kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu yang cukup lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi.

Istilah *burnout* pertama kali dikemukakan oleh Freudenberger pada tahun 1974 (dikutip Schaufeli dan Buunk, 1996, h.312). Penelitian-penelitian awal tentang *burnout* kemudian dijadikan dasar pengembangan teori *burnout*, dimana penelitian-penelitian awal tersebut banyak dilakukan dengan latar belakang pekerjaan *human service*, yaitu orang yang bekerja pada bidang pelayanan kemanusiaan dan bekerja erat dengan masyarakat, misalnya perawat, pekerja sosial, guru, konselor, dokter, dan polisi. *Burnout* bisa saja muncul di berbagai jenis pekerjaan, termasuk pekerjaan dengan latar belakang *non human service*. Muchinsky (dikutip Farhati dan Rosyid, 1996, h.2) mengatakan bahwa *burnout* tidak hanya terbatas pada pekerjaan dengan latar belakang *human service*, tapi juga bisa terjadi pada segala jenis pekerjaan bila memang ada tekanan, dan juga semakin berkurangnya energi yang dihasilkan bila terjadi frustrasi yang berkelanjutan.

Burnout berasal dari stres yang berkepanjangan, sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* dapat dikenali melalui penyebab stres. Seperti yang dikemukakan oleh Baron dan Paulus (dikutip Rostiana, 1998, h.52), bahwa kondisi *burnout* muncul bukan hanya dipengaruhi oleh kondisi organisasi saja, tetapi juga dipengaruhi oleh hasil interaksi antara kondisi organisasi dengan karakteristik individu. Karakteristik individu *burnout* yang dapat dikenali yaitu adanya sikap yang pesimis,

ketidakmampuan mengontrol lingkungan dan tantangan, kurangnya kemauan melibatkan diri sepenuh hati terhadap pekerjaan, sehingga perlu dipahami unsur apa saja dari kedua kondisi tersebut yang mempengaruhi munculnya *burnout*.

Menurut Prawasti (dalam Kompas, 31 Agustus 1996), hal yang sangat menarik perhatian dalam fenomena *burnout* adalah *burnout* merupakan sebuah sindrom dalam dunia kerja yang justru mengenai orang-orang yang berprestasi dan berdedikasi dalam kerjanya, yang terungkap juga dalam penelitian yang dilakukan oleh Freudenberger dan Richelson (dikutip Farhati dan Rosyid, 1996, h.3) bahwa hampir semua individu yang terkena *burnout* pada mulanya adalah orang-orang yang bersemangat, energik, dan memiliki prinsip yang kuat serta mau bekerja keras untuk meraih prestasi. Penelitian tersebut juga diungkap oleh Cordes dan Dougherty (dikutip Kreitner dan Kinicki, 1995, h.462), bahwa *burnout* dapat terjadi pada orang-orang yang mempunyai harapan berprestasi yang tinggi. Mengapa justru orang-orang yang termasuk dalam golongan orang-orang yang berprestasi tinggi dan berdedikasi dalam kerjanya, yang biasanya selalu disemangati oleh semangat mengejar prestasi yang sering mengalami *burnout*? Penelitian yang dilakukan oleh Freudenberger dan Richelson mengatakan bahwa hampir semua individu yang mengalami *burnout* pada mulanya adalah orang-orang yang bersemangat, mau bekerja

keras untuk meraih prestasi. Pernyataan tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara orang-orang yang berprestasi tinggi yang mengalami *burnout* dengan orang-orang yang berprestasi tinggi yang tidak mengalami *burnout*. Apa yang membedakan mereka ? Penulis mengasumsikan bahwa yang membedakan mereka adalah karakteristik individu. Karakteristik individu yang dimaksudkan adalah kecerdasan emosional. Penulis memprediksikan kecerdasan emosional sebagai kekuatan yang mungkin dimiliki oleh orang-orang yang berprestasi tinggi yang tidak mengalami *burnout*. Shapiro (1998, h.4) mengatakan bahwa kecerdasan emosional bukan didasarkan pada kepintaran seseorang, melainkan pada sesuatu yang dahulu disebut karakteristik pribadi atau karakter.

Konsep kecerdasan emosional lebih baru dibandingkan dengan *burnout*. Konsep kecerdasan emosional dicetuskan pertama kali tahun 1995 oleh Daniel Goleman yang mengatakan bahwa kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebihi-
lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa (Goleman, 1997, h.45). Goleman juga mengatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, mengelola emosi dengan

baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain (Goleman, 1999, h.512).

Unsur dalam kecerdasan emosional yang menarik, yaitu tentang motivasi diri dan kemampuan menghadapi dan mengatasi kegagalan (Shapiro, 1998, h.225-226). Kegagalan seringkali menghasilkan emosi yang tidak enak seperti kecewa, khawatir, sedih, marah, sehingga seseorang harus siap secara mental untuk menghadapi segala kemungkinan, dan mengantisipasi kemungkinan yang terburuk. Motivasi diri, kemampuan menghadapi dan mengatasi kegagalan ini akan menarik bila dihubungkan dengan fenomena *burnout*.

Penelitian ini bermaksud mengungkap salah satu variabel yang diprediksikan menjadi kekuatan yang mungkin dimiliki oleh orang yang berprestasi tinggi yang tidak mengalami *burnout*. Variabel yang dimaksudkan tersebut adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional sangat penting untuk menentukan keberhasilan seseorang dalam hidupnya. Mereka akan lebih berhasil dan sukses dalam meraih keberhasilan di tempat kerja (Patton, 1998, h.96 dan Shapiro, 1998, h.4). Orang-orang dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu menguasai gejolak emosi, mengelola stres, menjalin hubungan yang baik dengan orang lain, dan memiliki kesehatan mental yang baik (Pertwi, dkk, 1997, h.10). Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi

akan berhasil mengatasi stres, konflik, kegagalan, bertahan menghadapi frustrasi, sehingga seseorang tidak akan mudah mengalami *burnout*. Sebaliknya mereka yang gagal akan mudah terkena *burnout*. Penelitian tentang hubungan antara kecerdasan emosional dengan kecenderungan *burnout* pada karyawan sangat penting, mengingat perlu adanya upaya secara psikologis untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya kecenderungan *burnout* pada karyawan, karena kecerdasan emosional merupakan ketrampilan yang dapat dipelajari, dilatih, dan dikembangkan. Berdasarkan pada semua hal yang telah dibahas di atas, penulis ingin mengetahui apakah ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan kecenderungan *burnout* pada karyawan?

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan kecenderungan *burnout* pada karyawan.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan untuk pengembangan teori *burnout* dalam ruang lingkup psikologi, terutama Psikologi Industri dan Organisasi. Penelitian ini juga diharapkan

dapat dijadikan bahan informasi dan bahan pertimbangan yang bermanfaat untuk penelitian-penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan, sehingga menjadi bahan pertimbangan perusahaan dalam mencegah dan mengurangi adanya kecenderungan *burnout* pada karyawan, dengan cara mengembangkan kecerdasan emosional pada karyawan.

