

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya kemajuan di bidang industri organisasi saat ini, menyebabkan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dan meningkatnya tuntutan pekerjaan. Dunia perusahaan sebagai sebuah organisasi harus mampu mencapai tujuan yang direncanakan untuk dapat memenuhi tuntutan pembangunan dan kemajuan teknologi pada masa sekarang. Oleh karena itu kualitas dari sebuah organisasi harus benar-benar diperhatikan. Hal tersebut biasanya terwujud dalam upaya peningkatan kualitas karyawan. Peningkatan kualitas karyawan itu penting karena kemajuan suatu organisasi tidak hanya tergantung oleh teknologi mesin tetapi faktor sumber daya manusia memegang peranan penting di dalamnya.

Faktor manusia berperan dalam mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan perusahaan atau instansi. Dalam hal ini sumber daya manusia menentukan keberhasilan perusahaan, dengan kata lain mutu perusahaan tergantung pada sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Apabila sumber daya manusia yang dimiliki tidak berkualitas maka akan dapat menghambat tujuan dari perusahaan, akibatnya karyawan akan merasa dirinya dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerjanya agar tidak tersingkir dari perusahaan (As'ad, 1991, h. 47).

Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan diri individu di dalam menghadapi tuntutan organisasi yang semakin tinggi dan persaingan yang keras di tempat kerja karyawan itu adalah stres kerja. Seseorang akan berusaha dengan berbagai cara mengelola stres kerja, seseorang yang mampu mengatasi stres kerja akan dapat meningkatkan kematangan dan wawasan dalam bekerja. Namun sebaliknya seseorang yang tidak mampu menangani stres kerja akan mengakitkannya terbelenggu dalam situasi yang akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal.

Stres kerja yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan, baik fisik ataupun mental. Keadaan seperti ini disebut *burnout*, yaitu kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stres diderita dalam jangka waktu yang cukup lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi (Leatz dan Stolar, dikutip Rosyid, 1996).

Burnout akan berdampak negatif bagi individu itu sendiri maupun tempat ia bekerja dikarenakan habisnya sumber daya fisik dan mental secara keseluruhan karena individu yang mengalami *burnout* kehilangan kemampuan dalam dirinya untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dampak pada karyawan yang terkena *burnout* dapat menjadikan seorang individu mempunyai perasaan sensitif, frustrasi dan cepat marah, dan akan mengganggu kinerja karyawan tersebut dalam kinerja tim, yang pada akhirnya akan menurunkan efektivitas kinerja tim, yang pada akhirnya akan berdampak pada kinerja tim yang lain dan mengakibatkan penurunan

kinerja perusahaan pada lingkup kinerja yang lebih luas. Dampak terakhir adalah mengganggu kinerja perusahaan dalam mencapai tujuan maupun target-targetnya, dan kerugian waktu yang disebabkan ketidakefektifan dalam mengambil keputusan, dan lain-lain.

Seseorang yang menderita *burnout* akan menunjukkan gejala-gejala fisik disertai kelelahan dan merasakan adanya anggota badan yang sakit. Kondisi ini juga dapat mempengaruhi emosinya, emosi menjadi tidak stabil dan mudah tersinggung atau terlalu peka. Greenberg dan Baron (1995, h.20) berpendapat bahwa gejala-gejala *burnout* yaitu kelelahan fisik, kelelahan emosional, kelelahan mental dan *Feeling of low personal accomplishment*. Etzion (dalam Nevi, 2005, h. 142) menambahkan bahwa individu yang sedang mengalami *burnout* akan menunjukkan penurunan kinerja karena kelelahan fisik yang terjadi, kehilangan kemampuan untuk memecahkan masalah dan tidak mampu lagi membuat keputusan, serta perilakunya tidak terarah.

Lee dan Asforth (1996, h.123) mengatakan bahwa *burnout* dipengaruhi faktor internal seperti jenis kelamin, harga diri, karakteristik individu dan usia. Menurut Goleman (dikutip oleh Nevi, 2005) aspek-aspek dalam kecerdasan emosional yang berpengaruh terhadap *burnout* seperti *self awarness, self management, self efficacy, emphaty, social skill*. Faktor eksternal seperti tekanan pekerjaan, dukungan, karakteristik pekerjaan, dan imbalan yang diberikan tidak mencukupi.

Permasalahan tekanan kerja merupakan masalah yang cukup rumit. Walaupun tekanan pekerjaan sendiri merupakan permasalahan dalam individu masing-masing. Dalam menghadapi kondisi tekanan pekerjaan

yang akan menyebabkan terjadinya *burnout*, *self efficacy* adalah faktor dalam individu berperan penting dalam mengatasi terjadinya *burnout* dengan alasan *self efficacy* adalah sikap seseorang untuk meyakinkan dirinya agar menyelesaikan sesuatu hal yang dianggapnya bisa dikerjakan, dimana *self efficacy* juga mempengaruhi proses kognitif dan afektif dan seseorang yang memiliki *self efficacy* yang baik cenderung lebih berusaha untuk mencapai tujuan hingga berhasil dengan menggunakan pengetahuan dan ketrampilan yang dimilikinya, mereka pun lebih tahan dalam menghadapi stres dan depresi dalam situasi yang lebih sulit. Dalam *self efficacy* terdapat beberapa aspek yang dapat mempengaruhi seseorang untuk melakukan sesuatu (Rathus, dalam Irza, 2007, h.32).

Self efficacy adalah keyakinan seseorang bahwa ia mampu melakukan sesuatu atau mengatasi suatu situasi, dan ia akan berhasil dalam melakukannya (Santrock, dalam Irza, 2007, h. 32-33). Individu yang memiliki *self efficacy* yang kuat, terbukti mengalami tekanan pekerjaan yang lebih rendah saat berhadapan dengan segala tuntutan pekerjaan (Sarafino, dalam Irza, 2007, h. 33).

Apabila seseorang yakin bahwa dirinya mempunyai kemampuan untuk dapat menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan dan harus sesuai target, maka individu akan berjuang untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut sampai berhasil mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan tersebut. Seorang karyawan setidaknya dituntut untuk memiliki *self efficacy* yang baik sehingga akan mempermudah mereka untuk menyelesaikan target yang telah ditentukan oleh perusahaan karena dengan adanya *self efficacy* yang baik maka seseorang yakin akan kemampuannya

untuk mengerjakan pekerjaan ataupun target yang ditentukan perusahaan. Namun kenyataannya seorang karyawan sering merasa dirinya tidak mampu dan selalu gagal dalam segala hal, sehingga merugikan dan menghambat seorang karyawan untuk menyelesaikan target yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu guna menunjang keberhasilannya seseorang karyawan dituntut untuk memiliki *self efficacy* yang baik.

Self efficacy dalam hal ini mengacu pada keyakinan seseorang akan kemampuan yang ada pada dirinya dalam melakukan suatu aktivitas. Hal ini akan menimbulkan keyakinan untuk berhasil menyelesaikan tuntutan pekerjaan yang akan memunculkan sikap positif dan optimisme dalam diri individu dan mendorong individu untuk berusaha menyelesaikan target tersebut dan mampu untuk menghadapi kesulitan apapun saat menyelesaikan target yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Nevi dkk (2005, hal 161) diperoleh hasil bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya *burnout* yaitu usia, jenis kelamin, masa kerja, tingkat pendidikan, status pernikahan, stressor pekerjaan, dukungan sosial, iklim organisasi, dan kecerdasan emosional yang di dalamnya terdapat lagi faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu *self awareness, self managetement, self efficacy, emphaty, dan social skill*. Namun setelah dianalisis secara tersendiri, variabel-variabel predictor yang secara signifikan mempengaruhi *burnout* adalah kecerdasan emosional dan stressor dalam pekerjaan, sedangkan faktor demografi, dukungan sosial, dan iklim organisasi tidak mempengaruhi munculnya *burnout*.

Hasil penelitian lain yang berdasarkan uji korelasi antara *self efficacy* dengan stres kerja di bagian *Sales Operation*, terdapat hubungan negatif antara dua variabel (Sumitro dkk, 2009, h. 15-16). Artinya terdapat hubungan antara *self efficacy* dengan stress kerja di bagian *Sales Operation*. Hal ini menunjukkan semakin tinggi *self efficacy* yang dimiliki karyawan *Sales Operation* maka semakin rendah stresnya di bagian penjualan. Dalam hasil uji korelasi antara *self efficacy* dengan stress kerja di bagian *Sales Operation*, karyawan yang memiliki *self efficacy* yang tinggi berarti mempunyai keyakinan akan kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas karena target-target yang ditetapkan perusahaan semakin mendorong karyawan untuk memiliki keyakinan diri agar tujuan tersebut dapat tercapai.

Penelitian ini akan dilakukan di salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI). Peneliti menemukan fenomena adanya *burnout* yang dialami oleh karyawan bagian *Account Officer*. Berdasarkan hasil wawancara pada pertengahan bulan Desember 2010 pada bagian Personalia Bank BRI Kantor Cabang Pattimura Semarang, diperoleh beberapa gejala mengenai *burnout* yang dialami oleh karyawan bagian *Account Officer* antara lain : ada beberapa karyawan yang memiliki kepekaan yang rendah terhadap para nasabah dilihat dari bagaimana karyawan *Account Officer* tersebut kurang peka akan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya dan kurang membina hubungan yang baik dengan nasabah tersebut.

Berdasarkan pengamatan lebih kepada karyawan *Account Officer* terlihat beberapa karyawan yang terlihat lesu saat bekerja dan terkadang mengeluhkan mengalami sakit fisik pada dirinya, mudah tersinggung

dengan rekan kerja ataupun juga kepala bagiannya hal itu terjadi ketika pekerjaan yang dilakukan karyawan *Account Officer* tersebut kurang baik dan tidak sesuai prosedur yang ada. Karyawan *Account Officer* mengalami konflik antar rekan kerjanya hal ini terjadi dikarenakan hubungan antar rekan kerja tidak baik dan komunikasi yang kurang antar rekan kerja. Karyawan *Account Officer* kurang dalam kemampuan mencari dan kurang berani dalam menawarkan aplikasi kepada calon nasabah, walaupun target yang diberikan perusahaan tempat karyawan *Account Officer* itu bekerja memberikan target penjualan nominal kepada karyawan tersebut dan berkurangnya performance kinerja karyawan yang dipantau dari pencapaian target 3 bulan yang lalu. Beberapa gejala ini terjadi karena kurangnya keberanian dan keyakinan karyawan *Account Officer* dalam menawarkan aplikasi kepada calon nasabah ataupun kepada nasabah lama yang telah meminjam kredit di Bank tempat karyawan itu bekerja.

Setelah melakukan penggalian data lebih melalui wawancara dengan bagian Personalia, menunjukkan beberapa karyawan *Account Officer* kurang memiliki *self efficacy* yang baik. Hal ini dapat dilihat dari karyawan yang kurang memiliki *self efficacy* contohnya karyawan *Account Officer* kurang yakin dalam menawarkan aplikasi baru kepada nasabah, baik itu nasabah yang sudah lama ataupun nasabah baru dan kurang yakin dengan kemampuannya apakah dia bisa menyelesaikan target peminjaman kredit yang ditargetkan oleh perusahaan kepadanya.

Seorang karyawan *Account Officer*, seharusnya memiliki *self efficacy* yang tinggi karena pada bagian tersebut memerlukan keyakinan yang tinggi dan motivasi kerja yang baik untuk dapat menyelesaikan semua

pekerjaan yang ditentukan oleh perusahaan, dan yakin akan kemampuannya untuk bisa menyelesaikan semua pekerjaan tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti kenyataannya yang terjadi tak jarang para karyawan *Account Officer* kurang dalam membina hubungan yang baik dengan para nasabah, baik itu sebelum ataupun setelah nasabah tersebut meminjam kredit di Bank tempat karyawan *Account Officer* itu bekerja padahal seharusnya yang terjadi antara *Account Officer* dengan nasabahnya terjalin hubungan yang baik karena dalam berbagai permasalahan terkadang nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran kredit, mereka akan meminta pendapat dengan karyawan *Account Officer* tentang bagaimana solusi agar pembayaran kredit mereka tetap berjalan.

Besarnya *self efficacy* dalam menyelesaikan pekerjaan dapat berpengaruh terhadap stres kerja yang berkelanjutan dan menyebabkan terjadinya *burnout*, yang dialami karyawan *Account Officer*. Fenomena di atas menimbulkan pertanyaan dalam diri peneliti, apakah terdapat hubungan antara *self efficacy* dengan *burnout* pada karyawan *Account Officer*? Berdasarkan pada pertanyaan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “hubungan antara *self efficacy* dengan *burnout* pada karyawan *Account Officer*”.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empirik ada tidaknya hubungan antara *self-efficacy* dengan *burn-out* pada karyawan bagian *Account Officer*.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi psikologi pada umumnya psikologi industri dan organisasi khususnya yang berkaitan dengan masalah *burnout* dan *self efficacy* pada karyawan *Account Officer*

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan masukan bagi perusahaan untuk dapat mengurangi *burnout* di tempat kerja.

