

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 menyebabkan diberlakukannya upaya pencegahan penyebaran virus oleh pemerintah melalui aturan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) hingga Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) (Andryanto, 2022). Aturan pembatasan ini menyebabkan sebagian pemilik usaha non-esensial menerapkan kebijakan bekerja jarak jauh atau bekerja dari rumah (*work from home*) bagi karyawannya (Bramasta, 2020; Dewi, 2020). Perubahan yang dialami karyawan ini tentu saja tidak tanpa menimbulkan dampak. Seperti yang ditunjukkan dalam sebuah survei pada 10-13 Juli 2020, 69% karyawan mengalami gejala *burnout* ketika bekerja dari rumah selama pandemi COVID-19, meningkat 35% dari survei serupa yang dilakukan pada bulan Mei (Fox, 2020; Genovese, 2020). Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa pekerja perempuan, terutama yang berkeluarga, mengalami peningkatan kerja secara emosional dan mental karena harus menjalankan peran ganda selama pandemi COVID-19, sehingga memiliki *work-life balance* (WLB) yang rendah (Hjálmsdóttir & Bjarnadóttir, 2021; Mayya et al., 2021).

Pelaksanaan *work from home* (WFH) menimbulkan beberapa perubahan bagi karyawan. Hambatan produktivitas yang dilaporkan berupa berkurangnya WLB bagi karyawan perempuan yang mengalami kesulitan dalam membagi waktu antara pekerjaan dan tugas rumah tangga seperti merawat anak dan membersihkan rumah (Mayya et al., 2021; Mustajab et al., 2020; Patil & Gopalakrishnan, 2020), sebaliknya, Raišienė et al. (2020) melaporkan bahwa justru karyawan laki-laki yang mengalami konflik peran ketika menjalani WFH. Hambatan lain yang dihadapi karyawan yang menjalani WFH berupa kurang memadainya infrastruktur yang digunakan untuk bekerja dari rumah, peningkatan stres, penurunan motivasi kerja, biaya tambahan untuk internet dan listrik, adanya gangguan, dan terbatasnya komunikasi dengan rekan kerja dan manajer (Hayes et al., 2020; McCarthy et al., 2020; Mustajab et al., 2020; Rudnicka et al., 2020; Silungwe, 2020). Sedangkan beberapa keuntungan dari WFH adalah fleksibilitas jam kerja, menghemat waktu,

menghemat biaya, lebih banyak waktu berkualitas bersama keluarga, dan pengawasan minimal dari atasan (Mustajab et al., 2020; Prasad et al., 2020).

Menurut penelitian yang dilakukan selama pandemi, setidaknya setengah dari karyawan melaporkan ketika WFH dan mengalami lebih banyak keluhan secara fisik dibandingkan dengan kondisi kerja normal (Churchill, 2020). Namun ada pula yang menemukan bahwa produktivitas karyawan terbukti meningkat sebagai akibat dari meningkatnya kesejahteraan selama bekerja jarak jauh (Bosua et al., 2013; Silungwe, 2020). Penelitian lain menunjukkan pada pekerja yang menjalani WFH, beban kerja berlebihan dapat menimbulkan munculnya stres yang menyebabkan gangguan perilaku selama pandemi COVID-19 (Ingusci et al., 2021).

Sebagian besar penelitian tentang *burnout* sebelum masa pandemi COVID-19 berfokus pada subjek tenaga medis dan kesehatan (Schwartz et al., 2019), seperti pada perawat dan dokter (L. A. Kelly et al., 2019; M. Kelly et al., 2020). Namun di masa pandemi COVID-19 ini, gejala *burnout* dialami oleh karyawan dari berbagai sektor industri (Fox, 2020; Genovese, 2020) yang bekerja jarak jauh dari rumah, walaupun ada yang mengalami penurunan *burnout* selama masa bekerja jarak jauh (Hoffman et al., 2020). Hal ini cukup mengkhawatirkan, karena menurut Salvagioni et al. (2017) *burnout* dapat memiliki konsekuensi terhadap fisik, psikologis, maupun pekerjaan. Konsekuensi *burnout* terhadap kondisi fisik adalah munculnya penyakit kardiovaskuler, dan faktor resiko untuk penyakit di antaranya obesitas, diabetes, hipertensi, dan kolesterol. Dampak psikologis yang muncul akibat *burnout* di antaranya insomnia dan gejala depresi. Sedangkan pada pekerjaan, *burnout* berdampak pada ketidakpuasan kerja, ketidakhadiran, dan perubahan persepsi terhadap tuntutan dan sumber pekerjaan. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian mengenai *burnout* dengan melihat kondisi karyawan yang bekerja dari rumah.

WLB adalah integrasi dari kehidupan dan pekerjaan sehingga mencapai kualitas hidup yang memuaskan dan berkurangnya stres akibat tuntutan kedua peran yang bertentangan (Grady & McCarthy, 2008; Higgins et al., 1992). Penelitian terdahulu pada tenaga medis dan kesehatan (L. A. Kelly et al., 2019; M. Kelly et al., 2020; Schwartz et al., 2019) dan karyawan pada industri manufaktur

(Soelton et al., 2020) mengungkap bahwa meningkatnya *burnout* berhubungan dengan kurang seimbangnya WLB. Kondisi WLB diasosiasikan dengan adanya limpahan dari salah satu domain yaitu pekerjaan atau kehidupan pribadi kepada satu sama lain, walaupun sudah ada batas di antara keduanya (Edwards & Rothbard, 2000). Limpahan positif berarti bahwa kepuasan dan pencapaian di satu domain dapat membawa kepuasan di domain lain, sedangkan limpahan negatif berarti masalah yang ada di satu domain dapat terbawa ke domain lainnya pula (Xu, 2009).

Banu dan Duraipandian (2014) mengemukakan aspek-aspek WLB adalah sumber daya yang memudahkan tercapainya WLB berupa dukungan tempat kerja (*work place support*), tuntutan yang menyebabkan gangguan pekerjaan dalam kehidupan pribadi (*work interference with personal life*) dan gangguan kehidupan pribadi dalam pekerjaan (*personal life interference with work*), dan pengaruhnya terhadap pekerjaan (*consequences for work*).

Burnout menurut Maslach et al. (2001) adalah respon berkelanjutan terhadap stresor emosional dan interpersonal yang kronis di tempat kerja, berupa kelelahan, perilaku sinisme atau menjauh dari pekerjaan, dan berkurangnya efikasi profesional. Ketiga respon tersebut saling berkaitan, dimana kelelahan mendorong tindakan menjauhkan diri dari pekerjaan secara emosional dan kognitif, sehingga terbentuk sikap acuh atau sinis. Situasi pekerjaan yang menyebabkan kelelahan atau sinisme cenderung mengurangi efektivitas seseorang, karena sulit untuk mendapatkan rasa pencapaian ketika merasa lelah atau tidak acuh.

Schaufeli et al. (2019) mengelompokkan dimensi *burnout* pada dua aspek, yaitu gejala inti (*core symptoms*) dan gejala sekunder (*secondary symptoms*). Gejala inti *burnout* terdiri dari empat dimensi, yaitu kelelahan (*exhaustion*), jarak mental (*mental distance*), gangguan kognitif (*cognitive impairment*), dan gangguan emosional (*emotional empairment*). Sedangkan gejala sekunder *burnout* berupa keluhan psikologis (*psychological complaints*) dan keluhan psikosomatis (*psychosomatic complaints*).

Gejala inti *burnout* dilihat sebagai ketidakmampuan dan keengganan untuk melakukan pekerjaan (Schaufeli, De Witte, et al., 2020; Schaufeli, Desart, et al., 2020). Ketidakmampuan untuk melakukan pekerjaan ditunjukkan oleh kelelahan,

gangguan kognitif, dan gangguan emosional. Kelelahan mengacu pada hilangnya energi pada individu yang mengakibatkan perasaan kelelahan fisik dan mental, gangguan kognitif ditandai dengan masalah memori, kurangnya perhatian dan konsentrasi, dan performa kognitif yang buruk, sedangkan gangguan emosional muncul sebagai reaksi emosional yang intens dan perasaan kewalahan dalam menghadapi emosi. Keengganan untuk melakukan pekerjaan ditunjukkan oleh jarak mental, yaitu menjauhkan diri dari pekerjaan secara psikologis, seperti bekerja dengan berat hati hingga benci dengan pekerjaan (Schaufeli, De Witte, et al., 2020).

Gejala sekunder *burnout* tidak secara langsung mencerminkan ketidakmampuan atau keengganan untuk bekerja, namun gejala sekunder ini penting karena sering menjadi alasan mengapa karyawan mencari bantuan (Schaufeli, Desart, et al., 2020). Gejala sekunder *burnout* yaitu keluhan psikologis seperti masalah tidur, stres, dan cemas, dan keluhan psikosomatis yaitu keluhan fisik yang tidak dapat dijelaskan oleh gangguan fisik, namun diperburuk oleh masalah psikologis (Schaufeli, De Witte, et al., 2020).

Pada karakteristik demografi, level *burnout* lebih tinggi ditemukan pada karyawan berusia kurang dari 40 tahun. Jenis kelamin belum menjadi prediktor kuat dari *burnout*, walau ada argumen yang menyatakan bahwa *burnout* lebih banyak dialami perempuan. Dari status pernikahan, yang belum menikah lebih mudah mengalami *burnout* dibanding yang sudah menikah. Beberapa penelitian melaporkan bahwa tingkat pendidikan yang lebih tinggi mengalami level *burnout* yang lebih tinggi dibandingkan dengan level pendidikan yang lebih rendah (Maslach et al., 2001). Nassar et al. (2020) menyatakan bahwa *burnout* yang muncul pada karyawan muda disebabkan oleh kurangnya pengalaman, sehingga secara kognitif mengalami kewalahan atas beban kerja yang dirasakan.

Beban kerja adalah istilah yang digunakan untuk menjelaskan biaya elemen manusia saat melakukan upaya penyelesaian tugas pada sistem yang meliputi manusia dan mesin. Dengan kata lain, beban kerja adalah upaya yang diberikan oleh manusia dalam kinerja tugas, yang muncul dari interaksi ketika melakukan tugas tertentu (Hart & Wickens, 1990). Beban kerja pada karyawan juga didefinisikan

sebagai kemampuan pemrosesan mental yang dirasakan atau sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas (Hart & Staveland, 1988).

Aspek-aspek yang mempengaruhi beban kerja menurut Hart dan Staveland (1988) adalah aspek yang terkait dengan aktivitas, perilaku, dan individu. Aspek yang terkait dengan aktivitas berupa tuntutan mental, tuntutan fisik, dan tuntutan waktu. Aspek yang terkait dengan perilaku yaitu kinerja dan upaya. Aspek yang berkaitan dengan individu adalah tingkat frustrasi masing-masing individu.

Tuntutan mental melihat seberapa banyak aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan, tingkat kesulitan tugas, dan tingkat kerumitan tugas. Tuntutan secara fisik dilihat dari seberapa banyak aktivitas fisik yang diperlukan, tingkat kesulitan tugas secara fisik, dan tingkat kelelahan dalam menyelesaikan tugas. Tuntutan waktu menunjukkan seberapa banyak tekanan waktu yang dirasakan karena tuntutan kecepatan suatu tugas harus diselesaikan. Kinerja menilai keberhasilan dan kepuasan dalam mencapai tujuan tugas. Upaya menunjukkan seberapa keras pekerjaan yang harus dilakukan untuk mencapai tingkat kinerja tertentu. Tingkat frustrasi menunjukkan perasaan selama menjalankan tugas, apakah tidak aman, putus asa, jengkel, stres, dan kesal, ataukah merasa aman, bersyukur, puas, dan santai (Hart & Staveland, 1988).

Setiap karyawan memiliki beban kerja tertentu untuk mencapai kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Beban kerja yang terlalu menuntut dapat menyebabkan tekanan pada karyawan, sehingga kinerja yang dihasilkan tidak dapat memenuhi harapan perusahaan. Bagi karyawan yang bekerja dari rumah, beban kerja yang berlebihan juga dapat menyebabkan karyawan bekerja melebihi jam kerja, sehingga batasan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadi kabur karena tidak ada transisi dari pekerjaan ke kehidupan pribadi. Hal ini dapat menimbulkan konflik antara kehidupan pribadi dan pekerjaan yang menyebabkan tidak seimbangnya pekerjaan dengan kehidupan pribadi karyawan atau tidak adanya work-life balance. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif antara beban kerja dan work-life balance.

Setiap individu memiliki tingkat stres yang berbeda-beda. Apabila seorang karyawan tidak mampu mengatasi stres di pekerjaan, maka ada kemungkinan

karyawan tersebut mengalami burnout. Karyawan yang mengalami burnout merasakan kelelahan dan keengganan untuk melakukan pekerjaannya. Untuk karyawan yang bekerja dari rumah, burnout dapat menyebabkan stres emosional dan kelelahan yang dialami pada pekerjaan dapat terbawa ke kehidupan pribadi. Hal ini dapat menyebabkan tidak seimbangnya pekerjaan dan kehidupan pribadi atau tidak adanya work-life balance. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif antara burnout dan work-life balance.

Dari uraian tentang hubungan beban kerja dan burnout dengan WLB, dapat diambil kesimpulan bahwa semakin banyak beban kerja yang dirasakan karyawan, dan semakin tingginya burnout, maka semakin kecil kemungkinan seorang karyawan akan merasakan keseimbangan kerja dengan kehidupan pribadi.

Hipotesis mayor dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan antara beban kerja dan *burnout* dengan WLB pada karyawan yang mengalami WFH. Hipotesis minor dalam penelitian ini yaitu, (1) terdapat hubungan negatif antara beban kerja dengan WLB pada karyawan yang mengalami WFH (2) terdapat hubungan negatif antara *burnout* dengan WLB pada karyawan yang mengalami WFH.