

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sikap karyawan yang mengalami *burnout* atau kelelahan secara fisik maupun mental menurut Maslach dan Leiter dalam *Psychology Today* (Change,2005), kini telah menjadi masalah serius di lingkungan kerja. Di berbagai belahan dunia, perusahaan terpaksa harus melakukan perampingan, *outsourcing*, dan restrukturisasi, yang menyebabkan karyawan di berbagai level merasa stres, tidak aman, disalahartikan, tidak berharga, dan sebagainya.

"*Burnout* " adalah kondisi terperas habis dan kehilangan energi psikis maupun fisik. Biasanya hal itu disebabkan oleh situasi kerja yang tidak mendukung atau tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Biasanya *burnout* dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang intens. Karena bersifat psikobiologis (beban psikologis berpindah ke tampilan fisik, misalnya mudah pusing, tidak dapat berkonsentrasi, gampang sakit) dan biasanya bersifat kumulatif, maka kadang persoalan tidak demikian mudah diselesaikan. Bahkan, seperti spiral, bisa makin melebar, mengganggu kinerja dan pada gilirannya dapat menyebabkan tambahan tekanan bagi pekerja yang lain (Ema, 2004).

Karyawan yang mengalami *burnout* akan mengeluhkan sakit, yang mana dengan kondisi sakit tersebut tentunya karyawan tersebut sudah tidak bisa produktif lagi bagi perusahaan, dan apabila *burnout* implikasinya pada kondisi psikologis maka karyawan tersebut akan susah berkonsentrasi dan banyak

pekerjaan yang ditangani akan salah dan menimbulkan gangguan bagi pekerjaan lainnya.

Survei menemukan bahwa lebih dari seperempat responden percaya, kurang dari 20% absensi staf benar-benar berkaitan dengan kondisi sakit. Tapi, persentase yang sama berpikir bahwa lebih dari 80% karyawan absen (hanya) karena sakit ringan atau tidak benar-benar sakit, yang mana hal ini bisa mengindikasikan adanya gejala tidak peduli dari karyawan kepada produktivitas perusahaan sebagai bentuk dari gejala *burnout* (Ika, 2009).

*Burnout* merupakan proses menurunnya efisiensi, performa kerja, dan berkurangnya kekuatan/ketahanan fisik tubuh untuk terus melanjutkan kegiatan yang harus dilakukan (Wignjosobroto, 2000).

*Burnout* didefinisikan sebagai pola respon afektif kronis dari kondisi kerja penuh tekanan sebagai bagian dari ciri tingkat tinggi kontak interpersonal, kemudian *burnout* juga dikonseptualisasikan sebagai yang terdiri dari kelelahan emosional, depersonalisasi dan berkurangnya prestasi pribadi. Kelelahan emosional mengacu pada perasaan yang secara emosional lebih-diperpanjang, lelah dan letih. Depersonalisasi mengacu pada kecenderungan untuk mengembangkan sikap negatif, sinis, atau berperasaan memihak terhadap orang-orang dengan siapa kita bekerja. Komponen ketiga adalah hilangnya atau berkurangnya perasaan prestasi pribadi yang berasal dari pekerjaan dan karyawan sering mengevaluasi dirinya sendiri secara negatif (Maslach, 1996).

*Burnout* banyak terjadi karena banyaknya faktor pemicu stress dan individu secara emosional sudah tidak mampu lagi mentolerir kondisi stress

tersebut sehingga menimbulkan kelelahan emosional. Menurut Rosyid (1996) bahwa dinamika terjadinya *burnout* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor individual atau faktor dari dalam, seperti usia, jenis kelamin, suku, kemampuan, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, minat, dan kepribadian. Schultz & Schultz (1994) mengungkapkan bahwa wanita memperlihatkan frekuensi lebih besar untuk mengalami *burnout* daripada pria, disebabkan karena seringnya wanita mengalami kelelahan emosional. Di samping itu Davidson & Klevens (dalam Ema, 2004) juga mengatakan bahwa wanita lebih menunjukkan tingkat *burnout* yang tinggi secara signifikan dengan memperhatikan konflik antara karir dan keluarga dibandingkan dengan pria.

Golembiewsky (dalam Rosyid, 1996) mengatakan bahwa akibat dari *burnout* dapat muncul dalam bentuk berkurangnya kepuasan kerja, memburuknya kinerja, dan produktivitas rendah. Apapun penyebabnya, munculnya *burnout* berakibat kerugian di pihak karyawan maupun organisasi.

Telah banyak penelitian yang dilakukan tentang *burnout*, salah satu penelitian yakni yang dilakukan oleh Sihotang (2004) diperoleh fenomena bahwa telah terjadi *burnout* di kalangan karyawan PT. Pertamina UP III Plaju bagian SDM yang dikaitkan dengan persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja psikologisnya, yang mana diperoleh juga hasil bahwa karyawan wanita mengalami *burnout* lebih tinggi dibandingkan pria.

Seperti fenomena yang terjadi di PT. Sriwijaya sepertinya sudah mengarah pada kelelahan kerja yang cukup tinggi atau disebut *burnout*, yakni dengan

adanya gejala-gejala yang dapat ditangkap oleh manajer perusahaan yakni dengan meningkatnya frekuensi tidak masuk kerja pada karyawan yang terbukti dari daftar absensi karyawan, berhenti dari pekerjaan atau *job turnover* yang cukup tinggi yang didapat dari catatan HRD, dan sebagian ada yang sering berbuat kesalahan yang sebelumnya jarang berbuat salah yang didapat dari laporan supervisor, sehingga hal tersebut mengindikasikan menurunnya daya konsentrasi sebagai tanda dari terjadinya kelelahan kerja.

*Burnout* yang dibiarkan berlarut-larut di lingkungan perusahaan pada akhirnya akan berpengaruh negatif pula pada kesehatan lingkungan sosial kerja itu sendiri, karena menurut Maslach (1996) apabila *burnout* sudah menggejala di kalangan karyawan maka akan terjadi fenomena karyawan gampang meledak dan mudah emosi, yang mana hal tersebut akan sangat merugikan perusahaan.

Adapun faktor lingkungan kerja yang ikut berperan dalam terjadinya kelelahan kerja menurut Maslach dalam Ema (2004) adalah dukungan sosial. Menurut Poerwandari (2010) bahwa kurangnya dukungan sosial di dalam lembaga maupun dari luar lembaga bisa menjadi penyebab dari *burnout*. Oleh karena itu perlu sekali lingkungan kerja dapat memberikan dukungan sosial pada para pekerjanya.

Hasil penelitian yang telah menunjukkan bahwa *burnout* salah satunya dipengaruhi oleh dukungan sosial adalah penelitian yang dilakukan oleh Ariyadi (2010) pada karyawan PT. Harian Bengkulu Pers dengan kontribusi sebesar 76,5%.

Ditambahkan oleh Rosyid dan Farhati (1996) bahwa ketiadaan dukungan sosial atasan terhadap karyawan akan mengakibatkan timbulnya *burnout* pada karyawan. Selanjutnya Corrigan (1994) mengatakan bahwa dukungan sosial merupakan salah satu variabel penting yang berpengaruh terhadap *burnout*. Lebih jauh dikatakan bahwa dukungan sosial yang diterima dari teman sekerja akan mengurangi resiko *burnout*. Pendapat yang senada dikemukakan oleh Gibson, dkk (1989) yang mengatakan bahwa dukungan sosial dari teman sekerja menengahi hubungan antara *burnout* dengan keluhan kesehatan. Semakin tinggi dukungan sosial, maka semakin sedikit keluhan tentang kesehatan yang dilaporkan. Penelitian yang dilakukan oleh Britton (dalam Andarika, 2004) melaporkan bahwa dukungan sosial dari para atasan berpengaruh positif terhadap kesehatan fisik dan kesehatan mental para perawat.

Gottlieb (dalam Smet, 1994) menyatakan bahwa dukungan sosial terdiri dari informasi atau nasehat verbal dan non verbal, bantuan yang nyata atau tindakan yang diberikan oleh orang lain atau didapat karena hubungan mereka dengan lingkungan dan mempunyai manfaat emosional atau efek perilaku bagi dirinya. Dalam hal ini orang yang merasa memperoleh dukungan sosial secara emosional merasa lega karena diperhatikan, mendapat saran atau kesan yang menyenangkan pada dirinya, agar mereka dapat mencari jalan keluar untuk memecahkan masalahnya.

Rook dalam Smet (1994) mengatakan bahwa dukungan sosial merupakan salah satu fungsi dari ikatan sosial, dan ikatan-ikatan sosial tersebut menggambarkan tingkat kualitas umum dari hubungan interpersonal. Ikatan dan

persahabatan dengan orang lain dianggap sebagai aspek yang memberikan kepuasan secara emosional dalam kehidupan individu. Saat seseorang didukung oleh lingkungan maka segalanya akan terasa lebih mudah. Dukungan sosial menunjukkan pada hubungan interpersonal yang melindungi individu terhadap konsekuensi negatif dari stres. Dukungan sosial yang diterima dapat membuat individu merasa tenang, diperhatikan, dicintai, timbul rasa percaya diri dan kompeten.

Melihat fenomena di atas maka muncul permasalahan: apakah benar terjadinya *burnout* pada karyawan PT. Sriwijaya juga disebabkan oleh kurangnya dukungan sosial?’ Sehingga dari permasalahan tersebut penulis mengambil judul “Hubungan antara dukungan sosial dengan *burnout* ”.

### **B. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti ingin:

1. Mengetahui ada hubungan antara dukungan sosial dengan *burnout*.
2. Mengetahui peran antara dukungan sosial terhadap *burnout*.
3. Mengetahui kondisi dukungan sosial.
4. Mengetahui kondisi *burnout*.

### **C. Manfaat penelitian.**

Penulis berharap dari hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Apabila penelitian ini terbukti, perusahaan diharapkan dapat memberikan dukungan sosial lebih baik agar karyawan terhindar dari *burnout*.

2. Bagi karyawan

Diharapkan bisa saling mendukung di antara rekan kerja maupun dengan atasan agar dukungan sosial tercipta dengan baik.

3. Bagi ilmuwan

Sebagai masukan bagi para ilmuwan dalam usaha mengembangkan ilmu-ilmu psikologi khususnya psikologi industri.