

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Tujuan utama setiap perusahaan adalah untuk memperoleh keuntungan dan mencapai produktivitas. Keuntungan tersebut bisa diraih apabila didukung oleh sumber daya manusia yang handal yang tidak mudah menyerah dalam menghadapi kesulitan apapun, termasuk kesulitan-kesulitan yang berhubungan dengan pekerjaan. Produktivitas perusahaan sangat dipengaruhi oleh produktivitas karyawan. Menurut Gomes (2000) ciri-ciri karyawan produktif yaitu: (1) menjalani tugas dengan baik (karyawan berkualitas mampu memahami peran dan tanggung jawab, serta mampu berdaya saing), (2) produktif (mampu mengelola pekerjaan dan waktu dengan baik), (3) berorientasi pada target (harus berkontribusi pada target sehingga memperoleh keuntungan yang berkualitas bagi perusahaan), (4) bermotivasi tinggi (bekerja semaksimal mungkin, memberikan yang terbaik sesuai kemampuan), (5) sabar dan bekerja keras (mampu bersabar dan bekerja keras dalam kondisi apapun dalam pekerjaan), (6) fokus dan detail dalam pekerjaan, (7) menjaga hubungan sosial dengan karyawan lain. Selain itu karyawan juga diharapkan tidak mudah terpengaruh oleh hal-hal negatif termasuk hal-hal yang dapat menimbulkan stres yang pada akhirnya dapat menimbulkan *burnout*. Namun tidak demikian jika karyawan dapat menjaga kesehatan mentalnya dan tidak rentan terhadap tuntutan kerja yang dapat menimbulkan stres. Meski karyawan mengalami stres karena pekerjaan, namun mereka dapat menghadapi segala tekanan kerja.

PT. AMG merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kerajinan perhiasan emas dan perak (*jewelry product*). Memproduksi bentuk perhiasan berupa cincin, anting, kalung, gelang, *brooch* dan bentuk perhiasaan lainnya. Perusahaan tersebut memiliki peraturan dan sistem keamanan yang sangat ketat, sehingga karyawan mau tidak mau harus mematuhi segala peraturan yang ada. Mulai dari seragam karyawan yang dilarang keras menggunakan bra berkait kawat, harus menggunakan *miniset* (bagi karyawan perempuan keseluruhan tanpa terkecuali),

dilarang memakai atau membawa barang-barang berbahan metal (asesoris, jam tangan, sepatu) hingga pengecekan mesin *body detector* dan juga pengecekan langsung oleh security pada saat jam masuk kerja, jam istirahat, dan pada saat jam pulang kerja.

Semua perusahaan menginginkan produktivitas karyawan, namun kenyataannya tidak semua karyawan memiliki produktivitas kerja yang baik. Rendahnya produktivitas kerja antara lain disebabkan oleh faktor stres yaitu karyawan tidak dapat menghadapi atau mengatasi stres kerja. Menurut Handoko (2000) kondisi yang menyebabkan stres disebut dengan istilah stressors. Ada dua kategori penyebab stres kerja, yaitu: “*on the job*” dan “*off the job*”. Sebagai penyebab stres *on the job* yaitu: (1) beban kerja yang berlebihan, (2) tekanan atau desakan waktu, (3) umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai, (4) wewenang yang tidak cukup untuk melaksanakan tanggung jawab, (5) ambiguitas peranan (*role ambiguity*), (5) konflik antar pribadi dan antar kelompok, (6) perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan. Sedangkan, sebagai penyebab stres *off the job* yaitu: (1) kekhawatiran finansial, (2) masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak, (3) masalah-masalah fisik, (4) masalah-masalah perkawinan, (5) masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak keluarga). Usaha mengatasi stres dapat berupa perilaku melawan stres (*fight*) atau berdiam diri (*freeze*).

Menurut Margiati (1999) dampak stres kerja pada karyawan biasanya ditandai dengan perubahan perilaku yang menimbulkan gejala-gejala sebagai berikut: (1) bekerja melewati batas kemampuan, (2) keterlambatan masuk kerja yang sering, (3) ketidakhadiran pekerjaan, (4) kesulitan membuat keputusan, (5) kecerobohan dalam bekerja, (6) kelalaian menyelesaikan pekerjaan, (7) lupa akan janji yang telah dibuat dan kegagalan diri sendiri, (8) kesulitan berhubungan dengan orang lain, (9) kerisauan tentang kesalahan yang dibuat, (10) menunjukkan gejala fisik seperti pada alat pencernaan, tekanan darah tinggi, radang kulit, radang pernafasan.

Menurut Randal Schuller (1980) mengidentifikasi stres yang dihadapi oleh karyawan berkorelasi dengan: (1) penurunan prestasi kerja, (2) peningkatan

ketidakhadiran kerja, (3) tendensi mengalami kecelakaan kerja, (4) kepuasan kerja rendah, (5) semangat dan energi menjadi hilang, (6) komunikasi antar karyawan tidak lancar, (7) pengambilan keputusan yang jelek, (8) kreatifitas dan inovasi kurang, (9) bergulat pada tugas-tugas yang tidak produktif. Sehingga, berakibat merugikan perusahaan berupa: (1) terjadinya kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional kerja, (2) mengganggu kenormalan aktivitas kerja, (3) menurunkan tingkat produktivitas perusahaan, (4) menurunkan pemasukan dan keuntungan perusahaan. Kerugian finansial yang dialami perusahaan karena tidak imbangnya antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya.

Menurut Ramadian (2012) yang menyatakan bahwa hasil survey yang dilakukan Regus bahwa 64 persen pekerja di Indonesia merasa tingkatan stres mereka bertambah dibandingkan tahun lalu, yang mana tingkat stres tersebut semakin dekat pada tingkat *burnout*. Oleh karena itu perlu dicari faktor-faktor yang menjadi penyebab munculnya *burnout* maupun yang dapat meredakan atau mencegah munculnya *burnout*. *Burnout* itu sendiri merupakan kelelahan karyawan secara psikis dan fisik yang disebabkan oleh situasi kerja yang tidak mendukung atau tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Pada kondisi ini karyawan akan mengalami gangguan kesehatan secara fisik maupun secara psikis sehingga dapat mempengaruhi kinerja dalam pekerjaan. *Burnout* merupakan istilah populer untuk kondisi penurunan energi mental atau fisik setelah periode stres yang tidak sembuh-sembuh berkaitan dengan pekerjaan, terkadang dicirikan dengan pekerjaan atau dengan penyakit fisik.

Baron dan Greenberg (1995) mengatakan bahwa *burnout* adalah suatu sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental, berhubungan dengan rendahnya perasaan harga diri, disebabkan penderitaan stres yang intens dan berkepanjangan. Menurut Ema (2004) *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. *Burnout* sering dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang intens. *Burnout* bersifat psikobiologis (beban psikologis berpindah ke tampilan fisik, misalnya

mudah pusing, tidak dapat berkonsentrasi, gampang sakit) dan kumulatif sehingga tidak mudah diatasi, seperti spiral yang dapat semakin melebar, mengganggu kinerja, dan pada gilirannya dapat menyebabkan tambahan tekanan bagi pekerja yang lain (Ema, 2004).

Menurut Maslach (1996) *burnout* yang dibiarkan berlarut-larut di lingkungan perusahaan pada akhirnya akan berpengaruh negatif pula pada kesehatan lingkungan sosial kerja itu sendiri, karena 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. Lebih lanjut Maslach (dalam Spector, 2008) mengemukakan *burnout* merupakan hasil interaksi dengan orang lain terutama yang berhubungan dengan pekerjaan. Maslach mengilustrasikan *burnout* sebagai suatu sindrom psikologis yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu *emotional exhaustion* (kelelahan emosi), *depersonalization* (depersonalisasi), dan *reduced personal accomplishment* (penurunan prestasi individu). Survei yang dilakukan Mercer Human Resource Consulting 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 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).

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. Menurut National Safety Council (NSC) (dalam Maharani dan Triyoga, 2012) menjelaskan bahwa kejenuhan kerja (*burnout*) merupakan akibat dari stres yang dirasakan atas beban kerja. Kejenuhan kerja (*burnout*) ini berupa kebosanan, pesimisme, kurang konsentrasi, kualitas kerja yang kurang memuaskan, depresi, kepuasan kerja menurun, absen dari pekerjaan, mengalami sakit atau menderita suatu penyakit.

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, dimana juga diperoleh hasil bahwa karyawan wanita mengalami *burnout* lebih tinggi dibandingkan pria. Demikian pula yang terjadi di PT. AMG Magelang, dari hasil observasi menunjukkan bahwa karyawan pada perusahaan tersebut sering mengalami *burnout*. Gejala-gejala *burnout* yang muncul adalah sering kesal dan mudah marah karena tuntutan kerja yang melebihi dari kemampuannya, seperti dalam mengoperasikan mesin yang tidak sesuai dengan *skill* karyawan tersebut, sehingga banyak terjadi kesalahan kerja. Hal tersebut mengakibatkan kualitas hasil produksinya menurun, akibatnya karyawan sering mendapat teguran keras oleh pihak manajemen, sehingga mereka menjadi enggan untuk berangkat bekerja.

Hasil observasi dan interview pra penelitian, ditemukan bahwa karyawan sering memperhatikan jam istirahat atau jam pulang yang menandakan mereka sudah ingin mengakhiri pekerjaannya, juga terdapat keluhan tentang rasa capek dan lelah setiap harinya, badan terasa pegal-pegal setelah pulang bekerja, gangguan tidur atau sulit tidur, sering demam dan flu atau sakit kepala bahkan terkadang mengalami gangguan pencernaan. Ditemukan juga beberapa karyawan yang menggunakan obat-obatan yang berlebihan dan sering membolos karena sakit.

Stres di tempat kerja merupakan keadaan yang tidak bisa dihindari. Kenyataan menunjukkan ada individu yang bisa bertahan dan mengatasi situasi yang menekan tersebut, namun ada juga yang tidak bisa bertahan. Menurut Scaufelli dan Buunk (dalam Lailani, 2005) ada beberapa variabel individu yang mempengaruhi stres yang dialami individu, salah satunya variabel tersebut adalah efikasi diri. Efikasi diri merupakan penilaian atau persepsi individu terhadap kemampuan dirinya untuk mengorganisir dan memutuskan tindakan yang dibutuhkan untuk mencapai tipe performansi yang diinginkan (Bandura dalam Lailani, 2005). Penilaian tersebut bersifat subjektif karena menekankan keyakinan individu sebagai hasil persepsinya tentang kemampuan yang ia miliki. Keyakinan

ini menentukan bagaimana individu berperilaku, berpikir, dan bagaimana reaksi emosionalnya pada situasi tertentu. Efikasi diri yang tinggi akan menjadi motivasi yang kuat bagi individu untuk bertindak lebih persisten dan terarah, terutama apabila tujuan yang hendak dicapai merupakan tujuan yang jelas. Efikasi diri juga berkaitan dengan keberanian untuk mengambil keputusan bertindak serta mempunyai peranan penting dalam mengarahkan perilaku untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Efikasi diri menunjukkan besarnya keyakinan individu terhadap kemampuannya melakukan sesuatu untuk mengendalikan atau mengatasi keadaan yang menekan. Perasaan mampu mengontrol suatu keadaan dapat mengurangi akibat negatif dari tekanan, sehingga orang yang mempunyai efikasi diri tinggi cenderung mengalami stres yang lebih rendah pada situasi tersebut (Jex dan Bliese, dalam Lailani 2005). Bandura (dalam Lailani, 2005) menambahkan bahwa reaksi lari dari masalah yang dihadapi, seperti tekanan kerja, mengakibatkan terjadinya *burnout*, sedangkan bentuk *coping* lari dari masalah dipengaruhi oleh efikasi diri yang rendah. Dengan kata lain, *burnout* dikarakteristikan dengan efikasi diri yang rendah.

Menurut Octary (dalam Prestiana dan Purbandini, 2012), seseorang yang memiliki *self efficacy* tinggi percaya, bahwa individu dapat menanggulangi kejadian dan situasi secara efektif. Tingginya *self efficacy* menurunkan rasa takut akan kegagalan, meningkatkan aspirasi, meningkatkan cara penyelesaian masalah, dan kemampuan berpikir analitis.

Menurut Bandura (dalam Prestiana dan Purbandini, 2012) orang yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan mempunyai semangat yang lebih tinggi dalam menjalankan suatu tugas tertentu dibandingkan dengan orang yang memiliki *self efficacy* yang rendah. Menurut Bandura (dalam Prestiana dan Purbandini, 2012) *self efficacy* yang rendah akan memiliki dampak bagi individu, yakni merusak motivasi, menurunkan aspirasi, mengganggu kemampuan kognitif, dan secara tidak langsung akan mempengaruhi kesehatan fisik. Selanjutnya *self efficacy* yang rendah dapat menyebabkan seseorang kurang tepat dalam menentukan sikap seperti pengambilan keputusan, kemudian bagaimana

melakukan pekerjaan dengan cara yang baik. Hal ini, karena seseorang merasa tidak yakin dengan dirinya sendiri untuk dapat mengerjakan tugasnya dengan baik (Kusnadi, 2014).

Selain efikasi diri yang tinggi, dukungan sosial dapat pula dijadikan sebagai sumber penangkal stres (*stress buffering*) (Russel, dalam Lailani, 2005). Dukungan sosial diasumsikan dapat mengurangi atau mencegah timbulnya stres. Menurut Sulistyantini, dalam Lailani, 2005), *burnout* dapat hilang dengan menghilangkan terlebih dahulu stres yang dialami individu, yaitu salah satunya dengan mengaktifkan dukungan sosial. Suasana kerja yang baik tercipta antara lain karena adanya dukungan sosial di lingkungan individu. Dukungan sosial yang ada diharapkan dapat meningkatkan gairah atau semangat kerja, serta dapat mencegah suatu stresor potensial atau tekanan dari lingkungan berkembang menjadi stres. Dukungan sosial membantu individu dan mencegah timbulnya *burnout* yang mungkin diakibatkan oleh stres yang berkepanjangan.

Lee dan Ashfort (1996) juga menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi munculnya *burnout* yakni 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.

Dipilihnya dukungan sosial sebagai variabel bebas kedua karena dukungan sosial memiliki fungsi menangkal stres dan mengurangi tekanan akibat stres yang dialami oleh individu. Keberadaan orang lain yang memberikan dukungan sosial dapat membuat seseorang merasa aman, dicintai, diterima, dan dibutuhkan oleh orang lain sehingga dirinya merasa berarti. Adanya dukungan sosial dapat menumbuhkan keberanian seseorang untuk menghadapi tantangan dan kesulitan.

Hasil interview pra penelitian kepada Ev dan Dw, karyawan PT. AMG Magelang, bahwa kondisi negatif yang terjadi di lingkungan perusahaan justru dijadikan motivasi untuk lebih berani dan aktif mencari pemecahan masalah sehingga mereka masih sanggup melanjutkan kerja karena mereka memiliki efikasi diri yang kuat serta dukungan sosial dari lingkungan kerja maupun lingkungan keluarga. Lain halnya dengan Tr dan Um, karyawan di bagian admin

produksi, merasa terlalu banyak tekanan kerja dan lingkungan kerja yang tidak kondusif sehingga membuat mereka menjadi stres yang berkepanjangan. Meskipun ketentuan lembur dan upah lembur telah ditetapkan oleh pihak manajemen perusahaan, namun hampir semua karyawan tidak termotivasi untuk bekerja lebih giat dan merasa sedikit waktu yang dapat diberikan kepada keluarga dan masyarakat.

Pemahaman terhadap fenomena *burnout* diharapkan dapat memudahkan dalam melakukan upaya pencegahan dan antisipasi terhadap terjadinya gejala *burnout*, terutama dengan memfungsikan potensi efikasi diri dan dukungan sosial. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti ingin meneliti *burnout* pada karyawan PT. AMG Magelang ditinjau dari efikasi diri dan dukungan sosial.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian adalah:

1. Apakah terdapat korelasi yang signifikan antara efikasi diri dan dukungan sosial dengan *burnout* pada karyawan PT. AMG Magelang?
2. Apakah terdapat korelasi yang signifikan antara efikasi diri dengan *burnout* pada karyawan PT. AMG Magelang?
3. Apakah terdapat korelasi yang signifikan antara dukungan sosial dengan *burnout* pada karyawan PT. AMG Magelang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dengan efikasi diri dan dukungan sosial dengan *burnout* pada karyawan PT. AMG Magelang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

#### **1.4.1.1 Bagi Peneliti Lain**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya, terutama ilmu psikologi

khususnya dalam psikologi sosial, psikologi industri, dan organisasi.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### 1.4.2.1 Bagi Karyawan

Dapat mengetahui tentang hubungan antara efikasi diri dan dukungan sosial dengan *burnout* pada karyawan dan diharapkan karyawan bisa lebih meningkatkan dukungan sosial di lingkungan kerja sebagai penangkal stres.

##### 1.4.2.2 Bagi Perusahaan

Dapat mengetahui peranan efikasi diri dan dukungan sosial untuk mencegah *burnout* pada karyawan sehingga perusahaan dapat membuat kebijakan-kebijakan yang lebih baik.

### **1.5 Keaslian Penelitian**

Sepanjang sepengetahuan penulis, penelitian tentang *burnout* pada karyawan di PT. AMG Magelang ditinjau dari efikasi diri dan dukungan sosial belum pernah di teliti oleh peneliti sebelumnya. Namun ada beberapa penelitian yang penulis jadikan referensi, untuk itu penulis sampaikan bahwa penelitian ini masih asli (otentik).

Penelitian yang telah diteliti oleh beberapa peneliti mengenai *burnout* ditinjau dari efikasi diri, *burnout* ditinjau dari dukungan sosial, dan *burnout* ditinjau dari efikasi diri dan dukungan sosial antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian mengenai *Burnout* pada karyawan di PT. AMG Magelang ditinjau dari efikasi diri dan dukungan sosial merupakan model replika penelitian yang pernah diteliti oleh Lailani (2005) dengan judul *burnout* pada perawat ditinjau dari efikasi diri dan dukungan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara apakah ada hubungan antara efikasi diri dan dukungan sosial dengan *burnout*. Berdasarkan hasil pengumpulan data dan hasil analisis data penelitian yang diperoleh dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan

positif yang sangat signifikan antara efikasi diri dan dukungan sosial dengan *burnout*.

2. Novita Dian Iva Prestiana dan Dewanti Purbandini (2013) dengan judul penelitian hubungan antara efikasi diri (*self efficacy*) dan stres kerja dengan kejenuhan kerja (*burnout*) pada perawat IGD dan ICU RSUD kota Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *elf efficacy*, stres kerja dengan kejenuhan kerja (*burnout*) pada perawat IGD dan ICU RSUD kota Bekasi. Dari hasil penelitian membuktikan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara efikasi diri (*self efficacy*) dan stres kerja dengan kejenuhan kerja (*burnout*) pada perawat IGD dan ICU RSUD kota Bekasi.
3. Nurasih Widyo Retno, Machmuroch, dan Aditya Nanda Priyatama (2014) dengan judul penelitian tingkat *burnout* ditinjau dari strategi coping dan efikasi diri pada perawat Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *burnout* ditinjau dari strategi coping dan efikasi diri pada perawat Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Surakarta. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan oleh penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara strategi coping dan efikasi diri pada perawat Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Surakarta.
4. Chitra Meita Mustikasari dan Hendro Prakoso (2017) melakukan penelitian dengan judul hubungan dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada perawat ICU RSHS Bandung. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada perawat ICU RSHS Bandung.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan adalah terletak pada subjek yang berbeda karakteristiknya dan lokasi penelitiannya. Penelitian ini di lakukan di salah satu perusahaan Magelang yang bergerak di bidang produksi perhiasan asesoris berbahan dasar emas dan perak, serta responden peneliti adalah karyawan, dimana masih belum banyak peneliti sebelumnya yang menggunakan responden karyawan, selain itu penelitian ini

dilakukan dengan metode kuantitatif dimana didalamnya menggunakan angket (skala) atau kuesioner yaitu untuk mendapatkan data atau fakta tentang variabel penelitian sesuai yang diketahui responden.