

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi saat ini, sangat terlihat bahwa adanya suatu persaingan antara suatu perusahaan baik itu perusahaan BUMN ataupun perusahaan swasta. Hal ini ditandai dengan perubahan waktu dan juga adanya pertumbuhan ekonomi global yang semakin meningkat sehingga dalam menghadapi hal tersebut setiap perusahaan tentunya bersaing untuk mendapatkan keuntungan yang pastinya tidak kecil serta harus maksimal pula dengan penggunaan sumber daya manusia (Galis, 2023).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan sumber daya yang paling dominan dalam memberikan kontribusi untuk perusahaan, dikarenakan manusia memiliki peran sebagai pelaku dan penentu tercapainya tujuan organisasi (Hasibuan, 2020). Perusahaan sebagai organisasi yang mencari keuntungan sehingga meningkatkan kinerja organisasi adalah tugas terpenting dari suatu perusahaan, seiring dengan peningkatan kinerja organisasi perusahaan maka beban kerja dan stres kerja karyawan juga meningkat, oleh karena itu *burnout* mudah terjadi di lingkungan yang bertekanan tinggi yang merupakan masalah penting di perusahaan (Gong et al., 2019).

Karyawan seringkali mengalami kelelahan emosional dan kejenuhan karena pekerjaan yang monoton, adanya target, dan beban kerja yang berlebihan. Kelelahan emosional berdampak pada perilaku mereka di tempat kerja sehingga mereka dapat menunjukkan perilaku seperti merasa lelah terhadap pekerjaannya, merasa tertekan, mengerjakan pekerjaan dengan cara yang tidak sesuai serta

mereka dapat membatasi diri untuk terlibat lebih banyak dalam kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan mereka (Fyana & Rozali, 2020).

*Burnout* merupakan sindrom psikologis yang meliputi *emotional exhaustion*, *depersonalization (cynicism)* dan Prestasi kerja yang rendah (*low personal Accomplishment*), muncul akibat *stressor* yang berlangsung terus menerus dalam pekerjaan (Maslach *et al.*, 2001). *Burnout* dapat menjadi masalah yang serius bagi perusahaan ataupun organisasi dan individu yang nantinya akan mempengaruhi produktivitas, kualitas, kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Kardiawan, 2018).

Menurut WHO, (2019) bahwa *burnout* didefinisikan dalam ICD-11 sebagai *syndrome* yang digambarkan sebagai akibat adanya stres kronis yang belum berhasil ditangani dengan baik di tempat kerja yang ditandai dengan tiga dimensi yaitu perasaan lelah, perasaan negatif atau sinisme dan kinerja yang buruk di tempat kerja. Secara khusus *burnout* cenderung pada peristiwa dalam konteks pekerjaan. Menurut hasil survei CNN Indonesia, sebanyak 77,3 persen responden pernah mengalami *burnout* akibat pekerjaan. Kondisi ini disebut dengan istilah *work burnout*.

Peneliti telah melakukan wawancara mengenai permasalahan yang terjadi pada salah satu karyawan tetap PT. Pupuk Iskandar Muda sebelum melakukan survei awal. Hasil wawancara ditemukan bahwa adanya indikasi terjadinya *burnout*. Pada dimensi pertama yaitu Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), narasumber mengatakan bahwa dirinya merasa kelelahan karena beban kerja yang tinggi dan diberlakukan waktu *deadline*. Pada dimensi *Depersonalisasi (cynicism)*, narasumber mengatakan bahwa ketika kelelahan

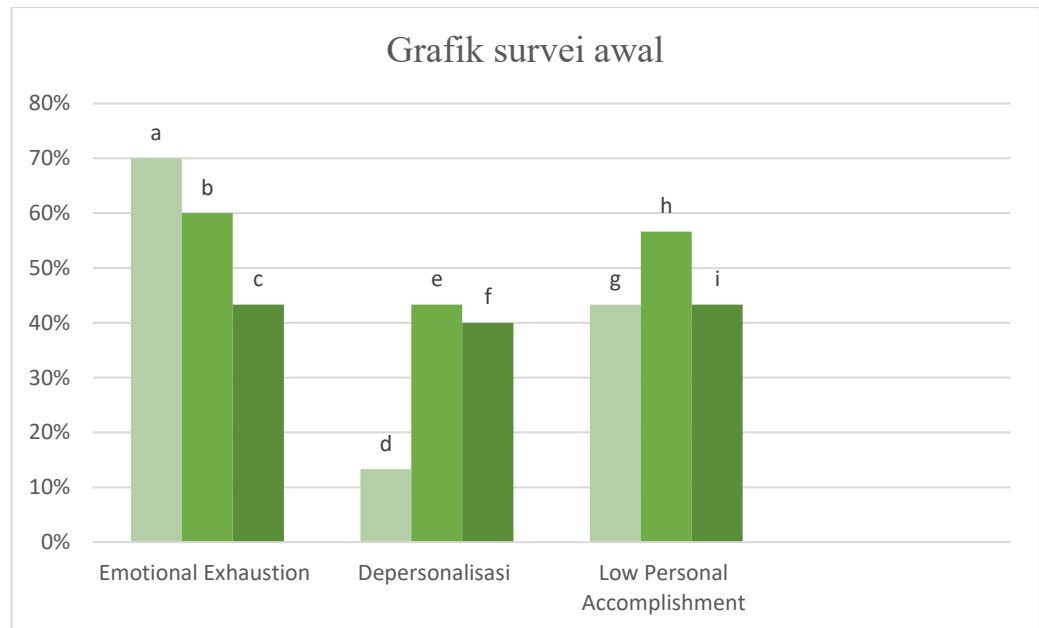
beliau biasanya enggan untuk mengikuti kegiatan-kegiatan lainnya. Terakhir yaitu dimensi Prestasi kerja yang rendah (*low personal Accomplishment*), narasumber merasa tidak sanggup untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

Kebanyakan dari penelitian mengenai *burnout* difokuskan pada profesi yang secara umum mengarah pada profesi pelayanan, seperti dokter, guru, dan pekerja pemberi layanan umum lainnya. Namun *burnout* tidak hanya terjadi pada seseorang yang berprofesi sebagai pekerja pemberi layanan saja, *burnout* juga banyak ditemukan pada berbagai pekerjaan lain yaitu dalam bidang organisasi maupun industri (Maslach *et al.*, 2001). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ardilla & Hakim (2020) di Malang membuktikan bahwa *burnout* yang dialami oleh karyawan di salah satu pabrik rokok di Malang sebesar 60% masuk kategori tinggi dan sebanyak 40% orang masuk dalam kategori *burnout* rendah.

Fenomena *burnout* ini kemungkinan juga bisa dialami oleh karyawan tetap PT. Pupuk Iskandar Muda. Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan pada tanggal 30 September - 2 Oktober 2024 yang dilakukan dengan subjek berjumlah 30 orang karyawan tetap PT. Pupuk Iskandar Muda, dengan hasil sebagai berikut:

**Gambar 1.1**

*Burnout* pada karyawan tetap PT Pupuk Iskandar Muda



**keterangan :**

***Emotional Exhaustion***

- a. Beban kerja diluar kemampuan yang membuat karyawan merasa lelah
- b. Tuntutan pekerjaan yang tinggi membuat karyawan lelah
- c. Karyawan merasa tidak semangat bangun pagi untuk berangkat kerja karena pekerjaan yang monoton

***Depersonalisasi***

- d. Karyawan menunjukkan sikap tidak ramah dengan rekan kerja karena lingkungan kerja yang kurang nyaman
- e. Menghindari interaksi dengan rekan kerja karena merasa lebih nyaman bekerja sendiri
- f. Tidak antusias dalam acara perusahaan karena rutinitas pekerjaan yang padat

### ***Low Personal Accomplishment***

- g. Bidang pekerjaan yang berbeda dengan latar pendidikan membuat karyawan bekerja tidak sesuai minat.
- h. Deadline pekerjaan yang singkat membuat karyawan kesulitan memenuhi target dalam bekerja.
- i. Karyawan meragukan dirinya karena kurangnya pelatihan mengenai kemampuan yang dimilikinya.

Berdasarkan hasil survei di atas, ditemukan masalah pada karyawan tetap PT. Pupuk Iskandar Muda. Pada dimensi *emotional exhaustion*, 70% beban kerja diluar kemampuan yang membuat karyawan merasa lelah, 60% tuntutan pekerjaan yang tinggi membuat karyawan lelah dan 43,3% karyawan merasa lesu bangun pagi untuk berangkat kerja karena pekerjaan yang monoton. Pada dimensi *depersonalisasi*, 13,3% karyawan menunjukkan sikap tidak ramah dengan rekan kerja karena lingkungan kerja yang kurang nyaman, 43,3% menghindari interaksi dengan rekan kerja karena merasa lebih nyaman bekerja sendiri, 40% tidak antusias dalam acara perusahaan karena rutinitas pekerjaan yang padat. Pada dimensi *low Personal Accomplishment*, 43,3% bidang pekerjaan yang berbeda dengan latar pendidikan membuat karyawan bekerja tidak sesuai minat. 56,6% *deadline* pekerjaan yang singkat membuat karyawan kesulitan memenuhi target dalam bekerja. 43,3% karyawan meragukan dirinya karena kurangnya pelatihan mengenai kemampuan yang dimilikinya.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti “Gambaran *burnout* pada karyawan tetap PT. Pupuk Iskandar Muda”.

## 1.2 Keaslian Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh Almaududi, (2019) Pengaruh Kejenuhan Kerja (*burnout*) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operator Di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengendalian Pembangkit Jambi Unit Layanan Pusat Listrik Payo Selincih. Hasil penelitian ini adalah secara keseluruhan rata-rata responden menilai bahwa tanggapan responden terhadap indikator kejenuhan kerja (*burnout*) pada PT PLN Persero Unit Pengendalian Pembangkit Jambi Unit Layanan Pusat Listrik Payo Selincih berada pada skor 151,295 dan dapat dikategorikan setuju karena berada pada rentang skala 137 - 168. Hal ini membuktikan bahwa karyawan bagian operator di PT PLN Persero Unit Pengendalian Pembangkit Jambi Unit Layanan Pusat Listrik Payo Selincih mengalami kejenuhan kerja. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan metode *Library Research*, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif.

Penelitian yang dilakukan oleh Mulyono & Rahim (2023) prevalensi *burnout* berdasarkan jenis kelamin pada mahasiswa fakultas kedokteran Universitas Tarumanagara. Hasil penelitian ini adalah dari total 232 responden perempuan, ditemukan sebanyak 134 orang (57.7%) mengalami *burnout* dan sebanyak 98 orang (42.2%) tidak mengalami *burnout*. Dari total 93 responden laki-laki didapatkan sebanyak 46 orang (49.5%) responden mengalami *burnout*, dan 47 orang (50.5%) responden tidak mengalami *burnout*. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan prevalensi *burnout* antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan, dimana tingkat *burnout* pada

responden perempuan sedikit lebih tinggi dibandingkan pada responden laki-laki (57,7% pada perempuan dan 49,5% pada laki-laki). Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Perbedaannya adalah peneliti menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Peneliti menggunakan subjek penelitian karyawan tetap PT. Pupuk Iskandar Muda sedangkan penelitian ini menggunakan subjek penelitian mahasiswa.

Penelitian yang dilakukan oleh Tameon (2019) gambaran *burnout* pada dosen stskn kupang. Hasil dari penelitian ini adalah Dosen di STSKN Kupang pun mengalami *burnout*, di mana faktor pendukung terjadinya *burnout* adalah tekanan dari pihak pimpinan, diperlakukan tidak adil oleh pimpinan, tidak menerima adanya perbedaan, kesejahteraan yang tidak diperhatikan, pemberian pekerjaan yang berlebihan yang tidak sesuai dengan kemampuan dosen, lingkungan kerja yang tidak kondusif, adanya aturan yang terkadang membuat dosen memiliki batasan dalam berinovasi, kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja yang membuat dosen merasa tidak bernilai dan hubungan yang tidak terjalin baik antar dosen, dosen dengan pimpinan dan dosen dengan pegawai. Berdasarkan *gender* didapati bahwa dosen STAKN Kupang yang berjenis kelamin perempuan mengalami *burnout* sebesar 41,46% sedangkan jenis kelamin laki-laki sebesar 47,25%. Selain itu, dari status pernikahan didapati bahwa dosen STAKN Kupang yang menikah mengalami *burnout* sebanyak 47,22 % dan yang belum menikah sebesar 40,43%. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti. Perbedaannya adalah peneliti menggunakan subjek penelitian karyawan

tetap PT. Pupuk Iskandar Muda sedangkan penelitian ini menggunakan subjek penelitian Dosen di STSKN Kupang.

Penelitian yang dilakukan oleh Imaduddin (2021) kondisi *burnout* siswa berdasarkan jenis kelamin. Hasil penelitian didapatkan gambaran umum *burnout* siswa kelas XI SMA Negeri 1 Karangnunggal secara keseluruhan berada pada kategori sedang dengan frekuensi 229 siswa (73,63%). Berdasarkan skor persentase diatas, bahwa siswa yang mengalami *burnout* tinggi dengan frekuensi 44 siswa dan 14,15 % lebih banyak dari siswa yang mengalami *burnout* rendah dengan frekuensi hanya 38 siswa dengan persentase 12,22% dan siswa yang berada pada kategori *burnout* sedang dengan frekuensi 229 siswa dan presentase sebesar 73,63% menunjukan bahwa siswa kelas XI SMAN 1 Karangnunggal kebanyakan mengalami *burnout* sedang. Dari gambaran umum yang dijelaskan berdasarkan data diatas, dominasi data dengan frekuensi 229 orang siswa dan persentase 73, 63% berada pada kategori sedang. Hal ini dapat diartikan bahwa secara keseluruhan siswa kelas XI SMAN 1 Karangnunggal berada dalam kategori sedang menuju tinggi. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti. Perbedaannya adalah peneliti menggunakan subjek penelitian karyawan tetap PT. Pupuk Iskandar Muda sedangkan penelitian ini menggunakan subjek penelitian siswa kelas XI SMA Negeri 1 Karangnunggal.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana gambaran *burnout* pada karyawan tetap PT. Pupuk Iskandar Muda?



## **1.4 Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran *burnout* pada karyawan tetap PT. Pupuk Iskandar Muda.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran, menjadi referensi terutama dalam bidang psikologi industri dan organisasi untuk dapat mengatasi *burnout* karyawan dalam bekerja sehingga penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan penunjang penelitian selanjutnya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Perusahaan**

Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran kepada perusahaan seperti memberikan pelatihan mengenai *burnout* pada karyawan dengan tujuan dapat membantu karyawan untuk mengatasi permasalahan *burnout* sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

#### **b. Bagi Karyawan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran kepada karyawan untuk dapat mengikuti pelatihan yang diadakan perusahaan mengenai *burnout* dengan tujuan dapat membantu karyawan untuk mengatasi permasalahan *burnout* sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.