

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan organisasi di Bekasi yang berkembang pesat, membuat orang ingin bekerja di sana. Di dalam sebuah organisasi atau perusahaan, SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan faktor penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi, artinya jatuh bangun sebuah organisasi dapat terlihat dari keahlian, kemampuan dan kinerja (Hayati & Fitria², 2018). Selain itu kondisi mental juga penting untuk dimiliki bagi setiap individu, kondisi mental yang sehat akan memengaruhi kehidupan sosial manusia baik dari diri sendiri, lingkungan dan budaya. Individu yang memiliki kesehatan mental yang baik dapat mengatasi tekanan dalam kehidupannya. Oleh sebab itu, sumber daya manusia (SDM) dapat dikembangkan dengan cara dikelola dengan baik agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Meskipun demikian, kesehatan mental belum dipandang secara serius bagi sebagian penduduk di Indonesia.

Di kawasan Asia Pasifik angka stress kerja secara global rata-rata menduduki 48% . berdasarkan hasil Survei Putri, dkk pada tahun 2021 dilaporkan bahwa tingkat stres kerja di negara-negara seperti Malaysia mencapai 57%, Hongkong 62%, Singapura 63%, Vietnam 71%, Indonesia 73%, dan Thailand 75%. Untuk negara Indonesia mengalami peningkatan sebanyak 9% dari tahun sebelumnya yang hanya berada di tingkat 64%. Tingginya presentase stres kerja di Indonesia selain dipengaruhi oleh faktor di dalam negeri juga berhubungan dengan faktor individu dan pekerjaan (Yulia Anggraeni Hidayat Putri et al., 2021).

Menurut Hans Sely (Jamil, 2019) jika individu mengalami stres berlebihan, maka akan mengalami gangguan fungsi organ tubuh yang memengaruhi kejiwaan. Stres akibat tekanan dalam kehidupannya akan memicu terjadinya konflik di dunia kerja, tuntutan emosional, psikologis dan kecemasan. Setiap kondisi di tempat kerja dapat menjadi timbulnya pembangkit stress pada karyawan. Hasil penelitian di Germany telah melaporkan bahwa sebanyak 8% pekerja mengalami stres kerja yang dirasakan selama 1 bulan (Nink, 2015). Karyawan mengalami *burnout* terjadi akibat tuntutan waktu pekerjaan yang mengharuskan setiap karyawan menjalani beban kerja berlebihan baik secara luar dan dalam sehingga menimbulkan faktor fisiologis dan psikologis (Nelma, 2019), kemudian adanya jam kerja yang buruk. Kondisi jam kerja ini membuat sulit untuk memperbaiki kehidupan keluarga seperti memburuknya komunikasi di dalam

keluarga dan komunikasi antar pertemanan merupakan pemicu penting lainnya dari kejenuhan (Swasti et al., 2018). Kerja *shift*, rotasi tinggi, kerja malam adalah pemicu *burnout* yang kuat. Sehingga waktu bersama keluarga berkurang serta perasaan tidak pasti tentang masa depan. Seorang karyawan yang mengalami *burnout* akan mengalami penurunan produktivitas kerja dan kinerja yang secara umum menjadi buruk. Dampak negatif dari *burnout* bisa terlihat dari menurunnya prestasi atau performa kerja karyawan, konflik kerja, tuntutan pekerjaan karena mendapat stres yang tinggi sehingga berpotensi untuk melakukan pelanggaran-pelanggaran di tempat kerja, apabila stres pada individu berlangsung secara terus menerus dan tidak dapat terselesaikan maka ada memicu timbulnya *burnout* (Atmaja & Suana, 2019).

Sergio Edu, dkk (Edú - valsania et al., 2022) mengatakan bahwa *burnout* menjadi salah satu bahaya pekerjaan psikososial yang paling penting dalam masyarakat saat ini, menghasilkan biaya yang sangat penting bagi setiap kalangan individu dan organisasi. Meskipun *burnout* awalnya dianggap hanya memengaruhi tenaga pekerja profesional saja. Pada dalam penelitian ini membuktikan bahwa *burnout* dapat berkembang diantara semua jenis profesi dan kelompok pekerjaan lain. Namun demikian, perkiraan secara umum *burnout* sangat bervariasi tergantung pada kriteria *burnout* yang digunakan. *Burnout* memiliki beberapa kriteria yang terdiri dari (Maslach & Jackson, 1981) *emotional exhaustion* mengacu pada menipisnya energi psikis atau terkurasnya sumber daya emosional, *depersonalization* mengacu pada perkembangan secara negatif, bersikap sinis terhadap penerimaan dan *personal accomplishment* mengacu pada evaluasi pekerjaan sendiri dengan penerimaan yang negatif, perasaan kekurangan (Bakker et al., 2006). Dalam survei yang telah dilakukan oleh sebuah studi bedah umum di Amerika Serikat (AS) menemukan bahwa dari 3,2% menjadi 91,4% dengan 43,2% mengalami *burnout* pada setiap minggunya.

Bakker & Costa (Bakker & Costa, 2014) mengungkapkan bahwa ada 2 faktor yang mengakibatkan terjadinya *burnout* yaitu faktor situasional dan faktor individu. Faktor situasional yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu tentang *burnout* dengan salah satu faktor penyebab. Misal penelitian yang dilakukan oleh Rzeszutek dan Schier (Rzeszutek, M., & Schier, K, 2014) menunjukkan bahwa faktor dari situasional adalah dukungan sosial. Hal ini merupakan peran penting dalam mengurangi *burnout* di tempat kerja. Disisi lain, karakteristik individu lainnya, seperti optimisme atau *coping strategy* dapat mengurangi atau memperlambat efek negatif faktor organisasi terhadap *burnout*

dan konsekuensinya. Apabila individu tersebut kurang memiliki dukungan sosial di tempat kerja, baik dari rekan kerja atau atasan, serta konflik internal antar rekan kerja dianggap sebagai pemicu terjadinya burnout (Edú - valsania et al., 2022).

Menurut Halbesleben dan Buckly (Halbesleben & Buckly, 2006) di dalam penelitiannya tentang perbandingan sosial dan *burnout*, perbandingan sosial, dalam bentuk persepsi burnout relatif terhadap orang lain, dapat memengaruhi perkembangan *burnout*. Dukungan sosial merujuk pada saat ketika berinteraksi, memberikan kenyamanan, kepedulian, harga diri, atau segala bentuk bantuan lainnya yang diterima dari orang lain atau kelompok. Oleh karena itu, seseorang yang sangat didukung dan menerima dukungan secara positif, maka akan terhindar dari kelelahan secara emosional dan bersikap sinis. Hal ini menunjukkan bahwa individu tidak akan mengalami *burnout*.

Pada awalnya jenis kelamin, pendidikan, ketidakpuasan kerja merupakan faktor yang memengaruhi burnout. Perempuan dikatakan mengalami resiko terjadinya *burnout* yang lebih tinggi seumur hidup dari pria (Thomas, 2004). Tingkat pendidikan yang lebih tinggi juga memengaruhi *burnout*, stress karna status yang buruk dan pendidikan yang tidak memadai sehingga memengaruhi pekerja. Ketidakpuasan kerja memiliki korelasi positif terhadap *burnout*, hal ini mengakibatkan bahwa ketidakpuasan kerja lebih sering mengakibatkan terjadinya *burnout*. Ditunjukan pada penelitian longitudinal oleh guru (Purba, 2007).

Hal ini dibuktikan oleh berbagai penelitian. Terutama penelitian yang dilakukan (Purba, 2007) bahwa dukungan sosial memiliki korelasi negatif terhadap *burnout* pada guru. Apabila tingkat dukungan sosial yang dialami oleh guru tinggi, maka akan semakin kecil terjadinya *burnout*. Mungkin dipengaruhi oleh elemen faktor usia, status perkawinan, pendidikan dan tingkat pendidikan pada guru mengajar. (Puspitaningrum, 2018) membuktikan pada penelitiannya bahwa dukungan sosial orang tua terhadap *burnout* pada mahasiswa dalam menyelesaikan tesis. Apabila tingkat dukungan sosial yang dilakukan tinggi, maka terjadinya burnout akan rendah pada mahasiswa dalam menyelesaikan tesis. Mounts (2005) didalam (Puspitaningrum, 2018) mengatakan bahwa dukungan sosial mempunyai peran yang sangat penting terhadap psikologis, selama dekade transisi yang ditunjukkan oleh mahasiswa. Hal ini mengingat karena merupakan peran penting, dalam proses penyelesaian tesis, dimana merupakan peristiwa yang menjadi mahasiswa mengalami stress. Cutrona (Cutrona, 1987) mendefinisikan dukungan sosial dapat diciptakan dengan adanya hubungan individu dengan orang lain.

Faktor lingkungan yang memberikan dukungan sosial tersebut adalah keluarga, pasangan dan masyarakat dengan memberikan perhatian, penghargaan serta pertolongan yang diterima oleh orang lain (Puspitaningrum, 2018).

Akan tetapi beda halnya dengan penelitian Rzeszutek dan Schier (Rzeszutek, M., & Schier, K, 2014) mengungkapkan bahwa seseorang memilih pekerjaannya sesuai dengan rencana kegiatan kerjanya untuk membangkitkan stimulasi yang diberikan. Keyakinan bahwa seseorang memiliki jaringan yang kuat bisa menjadi faktor protektif terkuat terhadap pengaruh negatif pada kondisi mental dan fisik seorang individu daripada dukungan yang sebenarnya diterima dari orang lain, yang terkadang bisa menjadi tidak relevan atau tidak memadai dengan harapan. Pada hal ini faktor kepribadian yang dapat memengaruhi perkembangan *burnout*.

Niku K, Thomas (Thomas, 2004) mengatakan di dalam studinya bahwa faktor kepribadian, karakteristik pekerjaan, gangguan kesehatan mental, dan kinerja pekerjaan merupakan bagian penting dalam memengaruhi *burnout*. Hal ini juga didukung oleh penelitian Dargah (Dargah, 2013) mendapatkan adanya pengaruh tipe kepribadian terhadap perkembangan kejadian *burnout*. Hasil menunjukkan bahwa kepribadian *conscientiousness* memiliki pengaruh positif dengan *burnout* pada pekerja. (Gholipour et al., 2011) menunjukkan bahwa *conscientiousness* berpengaruh positif terhadap *burnout* pada pekerja. (Santi, 2020) mengatakan bahwa tipe kepribadian *big five personality* berpengaruh terhadap *burnout* pada mahasiswa kedokteran yang dapat mengakibatkan pengaruh negatif apabila tidak diatasi, terutama dimensi *conscientiousness* yang memiliki pengaruh positif terhadap *burnout*. (Ayinde & Taiwo, 2014) menunjukkan bahwa kepribadian *conscientiousness* memiliki pengaruh positif terhadap *burnout*. Selain itu, juga didukung oleh penelitian (Bakker & Costa, 2014) bahwa *conscientiousness* memiliki pengaruh positif terhadap *burnout*.

Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa kepribadian *conscientiousness* berpengaruh pada lebih terjadinya *burnout*, apabila *conscientiousness* tinggi tidak dapat dipungkiri akan bersikap acuh tak acuh terhadap produktivitasnya di dalam pekerjaan, sehingga dapat berpotensi terjadinya stress kerja dan kelelahan. Individu yang memiliki *conscientiousness* tidak mendapatkan penghargaan atau pengakuan yang layak meskipun telah berusaha lebih keras (Dargah, 2013). Namun , apabila individu memiliki *conscientiousness* yang rendah maka cenderung tidak memiliki tujuan, lalai, ceroboh, dan tidak dapat dipercaya. Dari beberapa ahli juga mendukung didalam kutipan (Dargah, 2013) bahwa variabel seperti *self efficacy*, *self*

esteem, *locus of control*, *stabilitas emosional*, *extraversion*, *conscientiousness*, afektivitas positif dan negatif, optimisme, kepribadian proaktif memiliki dampak yang sangat tinggi terhadap *burnout*. Dengan kata lain ketidakharmonisan yang tinggi antara sifat pekerjaan dapat menyebabkan seseorang mengalami terjadinya *burnout*. Kepribadian *conscientiousness* merupakan kepribadian yang dapat mengevaluasi kemampuan individu untuk mengendalikan perilaku mereka dalam situasi sosial, memikirkan segala sesuatu sebelum bertindak, menunda kepuasan, mengikuti aturan, merencanakan, mengatur, dan memprioritaskan suatu kegiatan, sangat agresif, membosankan, dan perfeksionis (Santi, 2020).

Faktor-faktor dari kepribadian memiliki berperan penting dalam terjadinya *burnout* (Gholipour et al., 2011). Kepribadian memengaruhi bagaimana orang memandang lingkungan kerja mereka. Oleh karena itu, bagaimana individu tersebut dapat mengelola dan mengatasi tuntutan dan sumber daya kerja. Tipe-tipe kepribadian menurut beberapa teori yang dikenalkan yaitu *big five personality*, *jung personality* dan tipe kepribadian menurut Hippocrates dan Galen (Santi, 2020). *Big five personality* ini menjadi model paling utama untuk menggambarkan struktur ciri-ciri kepribadian dengan lima faktor (John & Srivastava, 1999) yang terdiri dari *neuroticism*, *extraversion*, *openness*, *agreeableness*, *conscientiousness*. Tipe kepribadian jungs terdiri dari *extrovert* dan *introvert* (Kilman & Thomas, 1975). Sedangkan tipe kepribadian menurut Hippocrates dan Galen (Smith & Parkhurst, 2018) terdiri dari *depressive*, *melancholic*, *sanguine*, *choleric*, dan *phlegmatic*.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti melakukan wawancara studi pendahuluan pada variabel dukungan sosial pada karyawan di PT. SGMW Motor Indonesia. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 karyawan yang bekerja di PT. SGMW Motor Indonesia pada variabel *burnout* dari dimensi *emotional exhaustion* 5 responden mengalami kewalahan dalam bekerja akibat target pekerjaan, pekerjaan yang berat seperti mengangkat balancer 200kg, merasa tertekan seperti pekerjaan tambahan diluar *jobdesk*, di *push vendor* untuk kirim barang, merasa bosan dengan pekerjaan yang rutin dilakukan, mengalami keluhan fisik seperti badan pada sakit, mata cepat lelah karna *overtime*. Aspek *depersonalization* 3 dari 5 responden mengatakan bahwa ada rekan kerja yang berbuat curang seperti daftar kehadiran, keterlambatan dalam bekerja, main sikut untuk mendapatkan jabatan, ditipu vendor karna ulah rekan kerja. Aspek *personal accomplishment* 3 dari 5 responden mengatakan bahwa target pekerjaan memengaruhi gaji yang didapatkan oleh karyawan,

apabila target yang dicapai oleh karyawan menurun maka akan memengaruhi gaji yang diperoleh.

Variabel dukungan sosial dari dimensi *attachment* (kedekatan emosional) 3 dari 5 responden mengatakan bahwa mereka tidak nyaman bekerja karena faktor atasan yang tidak bisa berkomunikasi dua arah ketika karyawan mengalami kesalahan dalam bekerja dan alur kerja yang tidak sesuai prosedur, culture yang ditanamkan dalam perusahaan tersebut sehingga susahny karyawan bersuara dan inovasi. Dimensi *social integration* (integrasi sosial) dari 5 responden mengatakan bahwa belum terciptanya formula yang cocok dari perusahaan dalam menciptakan hubungan yang baik kepada karyawan seperti tidak adanya acara *family gathering*. Dimensi *reassurance of worth* (penghargaan atau pengakuan) 3 dari 5 responden merasa tidak dihargai pekerjaannya dengan atasan. Dimensi *reliable alliance* (hubungan yang dapat diandalkan untuk mendapatkan bantuan secara nyata) 4 dari 5 responden mengatakan bahwa kurangnya rasa peduli ketika ada rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam bekerja karena lebih mementingkan pekerjaannya masing-masing. Dimensi *guidance* (saran atau informasi) 5 responden mengatakan bahwa atasan lebih suka memarahi karyawan dengan berkata kasar ketika karyawan mengalami kesalahan dalam bekerja. Dimensi *opportunity for nurturance* (membantu) dari 5 responden mengatakan bahwa mereka tidak ingin melakukan pekerjaan yang bukan pekerjaannya apabila ada rekan kerja yang tidak dapat hadir dalam bekerja karna tidak ingin menanggung resiko.

Pada variabel *big five personality (conscientiousness)* dari aspek kompetensi 5 responden mengatakan bahwa mereka akan saling membantu dalam segi pengetahuan atau pengalaman jika rekan kerjanya kurang menguasai pekerjaan tersebut. Aspek tertata dengan mengungkapkan apakah individu tersebut merupakan seseorang yang *well-organized*. 5 responden mengatakan bahwa akan membuat rencana kerja terlebih dahulu yang akan dilakukan pada saat ini dan berdoa. Aspek kedisiplinan dari 5 responden mengatakan bahwa mereka sering terlambat masuk kerja, melakukan pekerjaan melebihi waktu yang ditentukan perusahaan, suka ceroboh. Aspek kepatuhan 4 dari 5 responden mengatakan bahwa mereka suka menolak pekerjaan yang disuruh oleh atasan akibat ada karyawan yang tidak hadir dalam bekerja. Aspek mencapai prestasi 5 responden mengatakan bahwa apabila karyawan selalu hadir dalam bekerja, mengerjakan pekerjaan dengan baik, dan taat pada peraturan maka perusahaan akan memberikan apresiasi kepada karyawan seperti perpanjangan kontrak kerja, kenaikan jabatan.

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan diatas, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dukungan sosial dan *conscientiousness* terhadap *burnout* karyawan dimana dalam hal ini diperlukan kajian yang mendalam untuk mengetahuinya melalui pelaksanaan penelitian dengan berjudul “**Pengaruh Dukungan Sosial dan Conscientiousness Terhadap Burnout**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana deskripsi dukungan sosial, *conscientiousness* dan *burnout* pada karyawan?
2. Apakah ada pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada karyawan?
3. Apakah ada pengaruh *conscientiousness* terhadap *burnout* pada karyawan?
4. Apakah ada pengaruh dukungan sosial dan *conscientiousness* terhadap *burnout* pada karyawan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui deskripsi dukungan sosial, *conscientiousness*, dan *burnout* pada karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *conscientiousness* terhadap *burnout* pada karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial dan *conscientiousness* terhadap *burnout* pada karyawan.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan ada beberapa manfaat yang dihasilkan bagi peneliti dan instansi yang terkait sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan memperkaya keilmuan dibidang psikologi mengenai pengaruh dukungan sosial dan kepribadian *conscientiousness* terhadap *burnout* pada karyawan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan terutama *burnout* pada karyawan Perusahaan.
- c. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau kajian ulang bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada karyawan agar dapat mencegah diri sendiri dari *burnout*.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada keluarga, rekan kerja, dan atasan agar dapat memberikan dukungan yang tepat sesuai kebutuhan

karyawan.

- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada personalia Perusahaan sebagai acuan membuat program untuk karyawan agar karyawan dapat terhindar dari *burnout*.