

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Situasi pandemi telah membawa banyak perubahan besar dalam tatanan kehidupan salah satunya dalam dunia kerja. Kemunculan virus Covid-19 mengharuskan sebagian besar perusahaan untuk menerapkan kebijakan bekerja di rumah sehingga para pekerja mengalihkan seluruh aktivitas bekerjanya dari kantor menjadi bekerja dari rumah (*work from home*). Meskipun di tengah pandemi, perkembangan teknologi terus menerus berkembang. Namun adanya perkembangan teknologi tersebut, sebaiknya perusahaan tidak hanya mengandalkan kemajuan teknologi akan tetapi lebih memperhatikan faktor manusia atau biasa disebut sumber daya manusia. Tidak dapat dipungkiri bahwa laju perkembangan perusahaan sangat bergantung pada sumber daya manusia sebagai peranan penting guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, tanpa karyawan maka sumber daya lainnya tidak akan mampu mencapai tujuan perusahaan. Dengan kata lain sebagus dan secanggih apa pun teknologi yang digunakan oleh perusahaan, namun tanpa adanya sumber daya manusia sebagai penggerak dan pengelola maka hal itu akan sia-sia saja.

Peran dari karyawan sangat diperlukan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan agar perusahaan dapat dikatakan berhasil mencapai tujuannya ialah kinerja karyawannya termasuk pelayanan yang diberikan. Karena keberhasilan perusahaan dapat ditentukan oleh bagaimana karyawan memberikan pelayanan kepada khalayak perusahaannya. Sehingga dapat dikatakan bahwa karyawan dengan kinerja yang baik mampu meningkatkan laju perkembangan perusahaan. Namun, adanya Covid-19 menjadi suatu kendala bagi karyawan untuk mencapai kinerja yang baik. Adakalanya karyawan mengalami kondisi jenuh dalam menghadapi pekerjaannya ataupun mengalami stres akibat pekerjaan yang

menumpuk ketika bekerja dari rumah hingga kondisi ini dapat memicu kelelahan atau *burnout*. Jika seorang karyawan mengalami kelelahan atau *burnout* maka kinerja yang baik tentu tidak akan tercapai dan laju perkembangan perusahaan pun akan terganggu.

Hadirnya Covid-19 mampu meningkatkan angka *burnout* pada karyawan melalui sistem *work from home* (WFH). Sistem ini merupakan upaya untuk mengurangi tingkat penularan virus. Sebagian besar orang menganggap bahwa pekerjaan yang dilakukan secara WFH bersifat lebih santai atau fleksibel artinya pekerjaan tersebut dapat dilakukan dan diselesaikan di rumah tanpa harus pergi ke kantor. Akan tetapi, WFH juga bisa membuat karyawan lebih rentan mengalami kelelahan (*burnout*). Karena saat bekerja di rumah karyawan merasa kesulitan memisahkan pekerjaan dan kehidupan pribadinya, hal inilah yang membuat karyawan rentan mengalami kelelahan (*burnout*) ketika bekerja. Terkadang karyawan dapat bekerja lebih lama daripada bekerja di kantor. Akibatnya, karyawan mengalami stres bahkan kelelahan (*burnout*) secara fisik bahkan emosional ketika bekerja.

Berdasarkan perspektif sekarang ini *burnout syndrome* dapat terjadi pada laki-laki ataupun perempuan. Apabila ditinjau dari sudut pandang laki-laki, bekerja merupakan suatu keharusan karena dengan bekerja ia dapat memenuhi kebutuhan hidupnya, sehingga dapat dikatakan bahwa laki-laki cenderung mengalami *burnout*. Aulia & Rita, (2021) menyebutkan bahwa pekerja laki-laki memiliki tingkat risiko yang tinggi mengalami *burnout* sebesar 3,8 kali dibandingkan dengan pekerja perempuan, kesimpulan pernyataan tersebut didukung dengan alasan bahwa laki-laki sulit bersosialisasi dan bersikap tertutup tentang permasalahan yang mereka alami kepada orang lain sehingga rasa stres yang dialaminya tidak tersalurkan. Indiawati et al., (2022) mengungkapkan hal yang sama jika dibandingkan dengan perempuan tentu laki-laki lebih rentan mengalami *burnout syndrome*. Dengan dasar pemikiran bahwa perempuan secara emosional lebih mampu menangani tekanan yang besar.

Meskipun bekerja bukan suatu keharusan bagi perempuan, namun kita dapat menemukan banyak sekali perempuan yang memilih bekerja sehingga pekerja perempuan mendominasi perusahaan. Maka tidak dapat dipungkiri perempuan juga dapat berpotensi mengalami *burnout* ketika bekerja apalagi bagi perempuan yang sudah berkeluarga dan memiliki dua peran yang harus dijalankannya yang membuatnya harus pandai dalam mengatur waktu antara pekerjaan dan keluarganya. Berbeda dengan laki-laki, alasan perempuan mengalami *burnout* ialah karena faktor emosional dan konflik dengan keluarganya. Meskipun perempuan secara emosional lebih mampu dalam menghadapi tekanan besar adakalanya perempuan juga mengalami kelelahan emosional lebih besar apalagi pada perempuan yang sudah berkeluarga dan harus menjalankan dua peran yang berbeda. Hal yang sama juga dikatakan oleh Candra & Huda, (2017) yaitu perempuan memiliki potensi lebih besar mengalami *burnout* daripada laki-laki yang disebabkan oleh kelelahan emosional.

Dikutip dari penelitian Malino et al., (2020) yang melibatkan 84 karyawan dengan hasil penelitian menyatakan 55 dari 84 atau sebanyak 65% pekerja dinyatakan menunjukkan gejala *burnout*. Gejala *burnout* pada karyawan tersebut disebabkan oleh ketidakmampuan pimpinan dalam menyesuaikan pemberian beban kerja kepada karyawannya. Selain itu, survei yang dilakukan Sakimandoko & Purba (2021) menunjukkan bahwa karyawan pada generasi *millennials* sangat rentan terhadap sindrom *burnout* dengan persentase 44% diantaranya menderita kecemasan dan depresi. Perolehan tersebut meningkat dari tahun sebelumnya yang melaporkan bahwa hanya 18% karyawan generasi *millennials* rentan terpapar *burnout*. Aspek kesehatan mental menjadi alasan nomor satu naiknya angka persentase tersebut.

Menurut Nopierti et al., (2020) bahwa beban kerja, stres kerja dan *work family conflict* adalah faktor yang dapat menyebabkan *burnout*. Faktor-faktor ini dinilai mampu meningkatkan *burnout* apabila tidak ditangani dengan tepat. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengelola dengan baik

permasalahan *burnout* agar tidak dapat memberikan efek yang buruk terhadap kelangsungan hidup perusahaan maupun karyawannya.

Salah satu dampak yang ditimbulkan Covid-19 yaitu beberapa perusahaan melakukan proses pengurangan karyawan (PHK). Dikutip dari penelitian Muslim (2020) menemukan bahwa hingga 3,05 juta pekerja telah diberhentikan pada tahun 2020. Kemudian pada tahun berikutnya kemnaker melakukan survei dengan perolehan sebanyak 72.983 pekerja terimbas PHK (Putra, 2021). Terjadinya PHK tersebut dapat mempengaruhi tingkat beban kerja pada karyawan. Seperti yang diketahui pekerja yang terimbas PHK pekerjaannya akan dilimpahkan atau dialihkan secara langsung kepada pekerja yang tidak terkena PHK. Meningkatnya jumlah pekerjaan tersebut dapat berpotensi terjadinya beban kerja berlebih pada karyawan. Beban kerja yang berlebih menyebabkan karyawan menghabiskan sebagian besar waktunya untuk bekerja, maka seiring dengan waktu karyawan akan merasakan stres bahkan mengalami kelelahan kerja (*burnout*).

Berdasarkan penelitian Rizky & Suhariadi (2021) terbukti bahwa selama pandemi Covid-19 beban kerja akan berpotensi dan berkontribusi hingga 40,3% terhadap kemungkinan terjadinya *burnout* pada tenaga kesehatan. Selanjutnya, hasil penelitian yang sama dilakukan oleh Sakimandoko & Purba (2021) menemukan bahwa beban kerja memiliki kemampuan untuk memprediksi *burnout* pada karyawan *millennials* sebesar 7,9%.

Hasil penelitian sebaliknya ditemukan pada penelitian Fitriasari et al., (2022), R. S. Dewi & Riana, (2019) dan Florenta, (2022) bahwa *burnout* tidak terbukti dipengaruhi oleh beban kerja, kesimpulan tersebut diperoleh dari beban kerja yang tidak dapat dibuktikan secara spesifik sebagai faktor yang memperkuat *burnout* pada karyawan.

Faktor selanjutnya yang dinilai bisa meningkatkan angka *burnout* yaitu stres kerja. Dikutip dari situs resmi WHO bahwa kebanyakan pekerja cenderung stres selama pandemi (WHO, 2020). Karyawan yang terus menerus berada dibawah tekanan atau stres dapat mempengaruhi kondisinya

secara emosional, fisik dan mentalnya yang pada akhirnya kondisi tersebut rentan memicu *burnout* dikalangan karyawan. Dengan demikian ketidakmampuan karyawan mengelola stres yang mereka alami akan berdampak pada meningkatnya *burnout*. Pada tahun 2020, Yayasan Pendidikan dan Pembinaan Manajemen (PPM) menganalisis *burnout* pada masa pandemik yang memperoleh hasil bahwa hingga 80% pekerja mengalami stres selama pandemi Covid-19 (Maziyya et al., 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya telah menganalisis stres dan kelelahan atau *burnout* yaitu Soelton et al., (2021) menemukan bahwa stres dapat berkontribusi dalam meningkatkan risiko *burnout* bagi karyawan PT. Ratu Magenta. Selanjutnya, Martini et al., (2021) menganalisis penelitian sama yang memperoleh kesimpulan bahwa peningkatan *burnout* dapat dipicu oleh stres yang dirasakan oleh karyawan selama bekerja. Sedangkan kesimpulan penelitian yang berbeda ditemukan dari penelitian Ramadhi (2021) menyatakan bahwa stres tidak dapat berpotensi pada meningkatnya *burnout*.

Tingkat *burnout* pada karyawan juga dapat dipengaruhi oleh faktor *Work family conflict* atau konflik peran. Di masa pandemi Covid-19 *work family conflict* cenderung mengalami peningkatan. Seperti yang diketahui, sebagian besar perusahaan menerapkan sistem *work from home* (WFH) pada karyawannya. Sistem kerja inilah yang membuat karyawan rentan terhadap *work family conflict*. Karena selama WFH karyawan dihadapkan dengan situasi yang sulit yaitu menyeimbangkan antara peran pekerjaan dan perannya dalam keluarga.

Umumnya, perempuan lebih besar berpotensi mengalami *work family conflict*. Saat ini banyak ditemukan perusahaan yang didominasi oleh karyawan perempuan, beberapa diantaranya bahkan memiliki posisi yang tinggi dalam perusahaan. Baik sebagai karyawan dan ibu rumah tangga kedua peran ini harus dijalani dengan baik, namun menjalani kedua peran tersebut tidak mudah sehingga sering kali terjadi benturan antara tanggung jawab pekerjaan dan tugas rumah. Tidak hanya menimpa individu yang sudah berkeluarga tetapi *work family conflict* juga bisa saja terjadi pada individu

yang belum berkeluarga. Misalnya individu yang berperan sebagai tulang punggung bagi keluarganya. Dimana ia juga dituntut untuk memenuhi dan bertanggung jawab pada perannya dalam bekerja tetapi disisi lain ia juga harus mengutamakan perannya dalam keluarga. Sebagaimana yang dikatakan oleh Olivia & Frianto, (2020) *work family conflict* dapat terjadi pada individu yang belum menikah hingga individu yang sudah memiliki keluarga. Benturan yang timbul akibat ketidakseimbangan peran tersebut memunculkan tekanan bagi pekerja perempuan, jika tekanan tersebut tidak dapat terkendali maka dapat menimbulkan stres hingga memicu kelelahan atau *burnout* secara fisik maupun mental.

Menurut penelitian Widya & Zona (2021) ditemukan adanya pengaruh perbedaan besar antara *work family conflict* dan kelelahan (*burnout*) pada karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Wijaya & Wibawa (2020) memberikan bukti bahwa *work family conflict* yang tinggi dapat menyebabkan karyawan mengalami *burnout*.

Berbanding dengan penelitian Ramadhi (2021) yang menyatakan bahwa *work family conflict* tidak dapat dibuktikan sebagai faktor yang dapat meningkatkan kelelahan atau *burnout* dikalangan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.

Penelitian akan dilakukan pada salah satu perusahaan yang bergerak di bidang konstruksi yaitu PT. X yang berlokasi di kota Bekasi. Peneliti menggunakan perusahaan tersebut sebagai lokasi penelitian dengan alasan bahwa peneliti menemukan fenomena yang sesuai dengan apa yang sudah dipaparkan di atas. Selain itu juga, peneliti menemukan indikasi *burnout* pada karyawan perusahaan tersebut, sehingga fenomena *burnout* yang terjadi pada perusahaan sesuai dengan topik yang peneliti angkat dalam penelitian ini.

Berdasarkan pernyataan dari Nopierti et al., (2020) bahwa *burnout* dapat dipicu oleh faktor beban kerja, stres kerja, dan *work family conflict*. Maka peneliti melakukan pra-riset di perusahaan bersangkutan dengan melibatkan 30 karyawan dengan tujuan untuk membuktikan pernyataan

tersebut dan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi *burnout* di perusahaan tersebut menurut persepsi dari karyawannya. Berikut perolehan pra-riset yang tersaji dalam bentuk tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Faktor Yang Mempengaruhi *Burnout*

| No. | Faktor Yang Mempengaruhi <i>Burnout</i> | |
|-----|---|----|
| | Variabel | % |
| 1 | Ambiguitas peran | 15 |
| 2 | Beban kerja | 26 |
| 3 | Dukungan sosial | 17 |
| 4 | Konflik peran ganda | 23 |
| 5 | Stres kerja | 19 |

Sumber: Data primer diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan perolehan pra-riset di atas, dapat diketahui prediktor terbesar dalam mempengaruhi *burnout* adalah beban kerja dengan angka persentase 26% diikuti oleh konflik peran ganda dengan 23% dan stres kerja menempati posisi ketiga dengan persentase 19%, kemudian dukungan sosial dan ambiguitas peran menempati posisi bawah dengan masing-masing persentase 17% dan 15%.

Selanjutnya, untuk mengetahui apakah karyawan dalam perusahaan menunjukkan gejala kelelahan (*burnout*), maka peneliti melakukan pra-riset tambahan dengan menyebarkan angket yang berisi beberapa pernyataan untuk diisi oleh karyawan. Berikut hasil perolehan survei yang tersaji dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1.2 Hasil Pra-riset *Burnout* Pada Karyawan

| No. | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS | n |
|-----|--|-----|----|---|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1. | Saya sering mengalami susah tidur, kurang nafsu makan, sakit kepala atau sakit pada tubuh tertentu akibat pekerjaan. | 2 | 4 | 3 | 20 | 1 | 30 |
| 2. | Saya mudah mengalami depresi, mudah marah dan cepat tersinggung akibat pekerjaan. | - | 11 | 5 | 13 | 1 | 30 |
| 3. | Saya tidak pernah merasa puas dengan hasil kerja saya sendiri. | 3 | 7 | 3 | 16 | 1 | 30 |

Sumber: Data primer diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan hasil survei pra-riset yang sudah dilakukan, diketahui bahwa dari 30 responden sebagian besar mengalami *burnout* di tempat kerja. Pra-riset dirancang dengan memperhatikan indikator *burnout* (Syamsu et al., 2019). Pada pernyataan pertama dijelaskan bahwa seorang karyawan yang mengalami *burnout* umumnya mengalami kelelahan baik itu kelelahan secara fisik maupun emosional, 21 dari 30 responden mengakui mengalami gejala *burnout* berupa kelelahan fisik dengan persentase mencapai 70%.

Beralih ke pernyataan kedua, karyawan yang memiliki beban kerja berlebih akan mempengaruhi kondisinya misalnya mengalami depresi karena pekerjaan, mudah marah dan cepat tersinggung. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 14 responden menjawab setuju dan sangat setuju mengalami depresi, mudah marah dan cepat tersinggung akibat beban kerja berlebih dengan persentase mencapai 47%. Selanjutnya pernyataan ketiga merupakan contoh sikap yang mencerminkan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri. Dari tabel tersebut diketahui sebanyak 17 responden mengakui tidak pernah merasa puas dengan hasil pekerjaannya dengan persentase mencapai 57%.

Berdasarkan fenomena dan penelitian terdahulu serta hasil perolehan pra-riset yang sudah diuraikan di atas. Maka peneliti memutuskan untuk meneliti *burnout* pada karyawan dengan menyertakan variabel beban kerja, stres kerja dan *work family conflict* sebagai variabel yang mempengaruhinya, dengan judul penelitian ini yaitu **Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Work Family Conflict Terhadap Burnout Pada Karyawan.**

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang akan dibahas dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana beban kerja berpengaruh terhadap *burnout* pada karyawan PT. X?

2. Bagaimana stres kerja berpengaruh terhadap *burnout* pada karyawan PT. X?
3. Bagaimana *work family conflict* berpengaruh terhadap *burnout* pada karyawan PT. X?
4. Bagaimana beban kerja, stres kerja, dan *work family conflict* berpengaruh terhadap *burnout* pada karyawan PT. X?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis pengaruh antara beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan PT. X.
2. Menganalisis pengaruh antara stres kerja terhadap *burnout* pada karyawan PT. X.
3. Menganalisis pengaruh antara *work family conflict* terhadap *burnout* pada karyawan PT. X.
4. Menganalisis pengaruh antara beban kerja, stres kerja, dan *work family conflict* terhadap *burnout* pada karyawan PT. X.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi ilmu baru yang dapat membantu, berguna dan bermanfaat dalam mengelola sumber daya manusia. Selain itu, adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis mengenai beban kerja, stres kerja dan *work family conflict* serta pengaruhnya terhadap kelalahan atau *burnout* karyawan.
2. Bagi instansi, temuan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan kebijakan yang tepat dan bermanfaat dalam mengelola sumber daya manusia dalam perusahaan dengan tepat,

sehingga perusahaan dapat menyikapi permasalahan sumber daya manusia dengan baik termasuk permasalahan *burnout* pada karyawannya.

3. Bagi praktisi, temuan dalam penelitian ini dapat menambah pemahaman dan pengetahuan khususnya mengenai *burnout* karyawan dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya.
4. Bagi universitas, temuan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau indikasi pengembangan penelitian selanjutnya dengan topik penelitian yang sama.

