

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini peran kantor pos sebagai organisasi yang besar dalam pelayanan lalu lintas berita, uang dan barang masih dirasa sangat penting dalam denyut nadi masyarakat . Masyarakat masih membutuhkan jasa layanan antaran yang cepat dan akurat sebagai konsekuensi dalam memenuhi tuntutan zaman modern yang serba cepat.

Hal tersebut membuat persaingan yang begitu berat, maka yang harus dijalankan perusahaan adalah dengan terus menjaga agar pelanggannya mau dan tetap setia menggunakan jasanya. Cara yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan tersebut tidak lain adalah dengan memberikan jasa pelayanan yang mempunyai tingkat kualitas jasa yang memuaskan bagi setiap pelanggannya..

Jasa layanan pos masih dirasa sangat penting dalam kehidupan masyarakat dikarenakan masyarakat masih membutuhkan jasa pengiriman yang cepat dan akurat. Hal ini juga dikarenakan konsekuensi dari kehidupan modern yang serba cepat dan efisien.

PT Pos Indonesia (Persero) yang merupakan salah satu BUMN yang bergerak dibidang jasa pengiriman dituntut memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, setiap karyawan PT Pos Indonesia sering dituntut untuk memberikan

pelayanan terbaik kepada masyarakat pengguna jasa layanan pos. hal ini membuat pimpinan PT Pos menginstruksikan setiap karyawannya untuk terus memberikan pelayanan optimal. Kondisi seperti inilah yang dapat menimbulkan rasa tertekan pada pegawai pos, sehingga ia mudah sekali mengalami stres.

Stres merupakan ketegangan mental yang mengganggu kondisi emosional, proses berfikir, dan kondisi fisik seseorang. Stress yang berlebihan akan mempengaruhi bagi kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal.

Stress yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan, baik fisik, mental ataupun emosi. Kondisi seperti ini disebut *burnout* (kejenuhan kerja), yaitu kelelahan fisik, emosional, dan mental karena stress yang diderita dalam jangka waktu yang lama, didalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi.

Pada dasarnya *burnout* (kejenuhan kerja) dapat terjadi kepada setiap karyawan, hal ini disebabkan karena setiap manusia dapat mengalami tekanan-tekanan yang diperoleh dalam kehidupan, khususnya dalam menjalani pekerjaan. Akan tetapi *burnout* (kejenuhan kerja) merupakan gejala yang lebih banyak ditemukan pada bidang pelayanan sosial disebabkan karena karakteristik khusus dari pekerjaan ini.

Masalah yang biasanya dihadapi pegawai pos adalah muncul stress menyebabkan *burnout*. Salah satu hal yang penting untuk diperhatikan, berkaitan dengan hal diatas adalah berkembangnya suatu gejala apabila tidak dilakukan penanganan semestinya maka dapat menimbulkan penurunan efektifitas kerja sehingga proses pelayanan yang diberikan akan terganggu.

Selama proses pemberian pelayanan dan pembentukan citra positif oleh perusahaan inilah pekerja mengalami situasi yang kompleks dan sarat beban emosional, seperti menangani pengguna jasa pos yang banyak keinginannya, pengguna jasa pos yang mengeluh, dan lain-lain. Berhadapan dengan tuntutan baik dari pihak internal atau external ini dapat membuat pekerja menjadi rentan mengalami *burnout* (kejenuhan kerja).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi Kejenuhan kerja (*Burnout*) pada karyawan yaitu salah satunya Kondisi dalam bekerja. Kondisi kerja yang buruk dalam suatu perusahaan merupakan salah satu faktor yang akan menciptakan *burnout* pada karyawan. Karyawan apabila merasa tidak nyaman dengan lingkungan atau kondisi kerja yang buruk tentu akan mendorong karyawan untuk lebih mudah stress dan jika berlebihan akan menimbulkan *burnout*. Jika kondisi kerja ini tidak dikendalikan maka lama kelamaan burnout akan merugikan perusahaan.

Selain hal tersebut juga ada promosi Promosi dan perkembangan diri karyawan sejalan dengan perkembangan perusahaan. Karyawan yang bekerja disebuah perusahaan yang berkembang dan memiliki banyak kemajuan tentu

mengharapkan peningkatan karier atau pengembangan potensi pribadi yang nantinya akan bermanfaat baik bagi organisasi maupun dirinya sendiri. Apabila terbuka kesempatan untuk berprestasi akan menimbulkan dorongan yang dari karyawan untuk mengembangkan potensinya sehingga dapat mengurangi tingkat kejenuhan kerja karyawan.

Peraturan-peraturan dalam organisasi atau perusahaan biasanya dibuat agar tujuan-tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik dan tidak ada penyimpangan. Tetapi terkadang peraturan-peraturan yang ada pada perusahaan terlihat sangat kaku dan hal tersebut nantinya akan membuat karyawan merasa terkekang. Hal tersebut jika tidak diatasi dengan cepat lama kelamaan peraturan yang kau tersebut akan menimbulkan stress pada karyawan. Jika stress tersebut dibiarkan berlarut-larut maka lama-kelamaan akan menimbulkan Kejenuhan dalam bekerja pada karyawan.

Gaya kepemimpinan dalam organisasi merupakan gaya kepemimpinan yang digunakan oleh pimpinan dalam perusahaan untuk menjalankan organisasinya. Terdapat berbagai macam gaya kepemimpinan dan masing-masing gaya kepemimpinan tersebut memiliki kelebihan dan keuntungan bagi pimpinan dan bawahannya. Salah satu contoh apabila pimpinan menerapkan gaya kepemimpinan otoriter maka reaksi yang muncul atas ketegangan yang dialami para bawahannya adalah tegang dan takut. Hal seperti ini secara psikologis dapat menyebabkan karyawan tertekan dan lama kelamaan akan menjadi stress, jika terlalu berlebihan tekanan yang didapat maka karyawan akan mengalami *burnout*.

Setiap karyawan dalam sebuah organisasi atau perusahaan memiliki tugas masing-masing. Setiap tugas yang dimiliki karyawan tentu akan menghasilkan sebuah tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan. Tuntutan pekerjaan tersebut harus mereka laksanakan sebagai kewajiban dalam organisasi. Karyawan akan mengalami stress jika tuntutan yang didapatkan oleh mereka tidak sebanding dengan hasil yang mereka dapat nantinya atau tuntutan pekerjaan tidak sesuai dengan tugas yang mereka harus laksanakan.

Faktor-faktor yang timbul dalam organisasi terkadang menjadi faktor kuat yang akan menghasilkan tingkat burnout pada karyawan. Akan tetapi terkadang organisasi atau perusahaan melupakan ada faktor penting lainnya yang dapat menimbulkan *burnout* yaitu faktor dari diri karyawan itu sendiri. Faktor-faktor tersebut antara lain :

Faktor usia, tingkat kedewasaan seseorang atau tingkat penyelesaian masalah seseorang terkadang dapat terlihat dari segi usia orang tersebut. Semakin tua umur seseorang tentu semakin tinggi kemampuannya dalam menghadapi masalah yang ada. Sebaliknya, jika masih usia muda maka tingkat kemampuannya dalam menghadapi masalah semakin rendah. Oleh karena itu jika ada tekanan-tekanan atau permasalahan yang ada karyawan yang lebih tua dapat menghadapinya lebih cepat sehingga tidak berkepanjangan. Lain halnya dengan karyawan yang lebih muda mereka akan mudah stress dan jenuh dalam bekerja. Hal tersebut jelas bahwa jika

karyawan yang lebih tua akan memiliki tingkat *burnout* yang rendah dibanding karyawan muda.

Faktor internal terakhir yaitu jenis kelamin. Laki-laki dan perempuan memiliki peran dan tanggung jawab berbeda. Perbedaan psikologis, sosial, dan budaya yang dikaitkan masyarakat antara laki-laki dan perempuan dan penekanan pada dimensi menta dan dimensi psikologis yang mempengaruhi terbentuknya jati diri dari individu tersebut. Oleh karena perbedaan-perbedaan tersebut tentu baik laki-laki dan perempuan memiliki caranya sendiri untuk mengatasi tekanan pekerjaan yang ada. Biasanya laki-laki memiliki tingkat *burnout* lebih tinggi dibanding perempuan karena laki-laki memiliki peran yang lebih berat dibanding perempuan.

Didalam PT Pos Indonesia cabang Rawamangun yang ingin diteliti, peneliti menemukan beberapa hal yang merupakan tanda-tanda dari timbulnya kejenuhan kerja (*burnout*). Tanda-tanda tersebut diperlihatkan dengan Karyawan yang terlihat sinis dalam melayani, pekerja yang bekerja secara individualisme sangat tinggi apalagi antara karyawan laki-laki dan perempuan. Karyawan laki-laki pada observasi awal terlihat sangat tertekan dalam bekerja apalagi mereka memiliki tanggung jawab yang besar dibanding perempuan. Oleh karena itu, peneliti kemudian memulainya dengan melihat perbedaan yang mendasar dari manusia yaitu perbedaan jenis kelamin (gender).

Perbedaan mendasar antara pria dan wanita mungkin secara langsung dapat mempengaruhi perbedaan *burnout*. Dikarenakan setiap perbedaan antara wanita maupun pria memiliki kekhususan tersendiri apalagi dalam penyelesaian masalah yang dihadapi. Baik itu laki-laki maupun perempuan mereka mempunyai cara tersendiri yang berbeda dalam menghadapi masalah mereka baik dalam lingkungan bekerja ataupun dalam kehidupan sehari-hari. Apalagi jika dilihat dari fakta dilapangan bahwa karyawan mengalami situasi yang kompleks dan sarat beban emosional seperti menangani keterlambatan surat, mene rima komplain yang berlebihan, ataupun terjadi kesalahan prosedur pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik ingin mengetahui lebih jauh apakah terdapat perbedaan Kejuhan Kerja (*burnout*) berdasarkan Jenis Kelamin (*gender*) pada karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jakarta Timur.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas maka kejuhan kerja (*burnout*) dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kondisi lingkungan kerja yang tidak menyenangkan
2. Kurangnya kesempatan yang diberikan kepada karyawan untuk promosi
3. Prosedur dan aturan-aturan kerja yang tidak tepat

4. Gaya kepemimpinan yang kurang tepat bagi karyawan
5. Perbedaan usia karyawan
6. Perbedaan jenis kelamin karyawan

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan dari beberapa masalah yang telah diidentifikasi, ternyata banyak faktor yang dapat mempengaruhi Kejenuhan Kerja (*Burnout*) . Maka peneliti membatasi masalah yang diteliti hanya pada masalah “Perbedaan Kejenuhan Kerja (*Burnout*) berdasarkan jenis kelamin (*Gender*)”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : Berdasarkan uraian diatas maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut : “Apakah terdapat perbedaan *burnout* antara pria dan wanita pada profesi pelayanan pos?”

E. Kegunaan penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Peneliti

Menambah wawasan berpikir dan ilmu pengetahuan serta pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama duduk di bangku perkuliahan

2. Universitas Negeri Jakarta

a. Kegunaan teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini adalah untuk menambah wawasan keilmuan dalam hal kejenuhan bekerja dilihat dari jenis kelamin.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi mahasiswa Universitas Negeri Jakarta

Dapat dijadikan tambahan dan bahan referensi yang bermanfaat dan relevan khususnya bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

2. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan referensi bagi perpustakaan ekonomi dan khususnya perpustakaan Universitas Negeri Jakarta serta dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika yang akan mengadakan penelitian mengenai *burnout* dan Jenis kelamin serta menambah referensi perbendaharaan kepastakaan.

3. Bagi perusahaan

Dapat dijadikan bahan informasi dan referensi untuk mengetahui bahwa terdapat perbedaan *burnout* (kejenuhan kerja) berdasarkan jenis kelamin.

4. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang perbedaan kejenuhan kerja (*Burnout*) berdasarkan jenis kelamin pada karyawan. sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat membedakan secara jelas.