

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia usaha saat ini berkembang pesat mengikuti pertumbuhan ekonomi global yang semakin maju, hal ini menyebabkan munculnya sejumlah tuntutan untuk dapat lebih mengembangkan bisnis baik dalam ekonomi maupun industri. Dalam bidang ekonomi, kemampuan untuk berkembang mengikuti perubahan menjadi modal utama yang harus dimiliki setiap perusahaan atau industri untuk dapat bersaing dengan para pebisnis lainnya.

Hal ini terlihat dari semakin banyaknya perusahaan yang terus melakukan inovasi dalam membuat strategi pemasaran agar produk dan jasa yang ditawarkan kepada para konsumen tetap memiliki keunggulan sehingga konsumen merasa tertarik untuk terus menggunakan produk yang ditawarkan. Hampir semua perusahaan menghadapi kondisi lingkungan yang terus berubah sehingga mengharuskan perusahaan untuk dapat selalu menyesuaikan diri dengan kondisi saat ini, agar dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Sumber daya harus digunakan secara optimal dan efisien agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Sumber daya manusia merupakan faktor penting di dalam perusahaan dan mempunyai peranan besar terhadap kemajuan dan kelangsungan hidup perusahaan, karena tujuan dari perusahaan tidak akan terlaksana tanpa ada juga campur tangan manusia, dalam hal ini karyawan.

Perusahaan dituntut untuk terus dapat mengembangkan kemampuan dan keahlian karyawannya agar tujuan perusahaan tercapai.

Namun dewasa ini akibat dari perkembangan ekonomi yang pesat, perampangan instansi, PHK dan bangkrutnya beberapa instansi sebagai akibat dari krisis perekonomian yang berkepanjangan membawa dampak buruk bagi peradaban. Untuk dapat bertahan di tempat kerja karyawan harus mengikuti peraturan yang diberlakukan perusahaan seperti harus rela dipindah di tempat lain dan bagian yang tidak karyawan kuasai. Karyawan harus menghadapi situasi dan lingkungan yang berbeda. Situasi ini memicu terjadinya kejenuhan kerja (*burnout*) pada karyawan.

Kejenuhan kerja (*burnout*) dapat diakibatkan oleh kelelahan emosional seperti beban kerja yang berlebihan sehingga karyawan tersebut mengalami tingkat stres yang tinggi pada karyawan. Kejenuhan kerja (*burnout*) bisa dipahami sebagai keadaan di mana seseorang menghadapi kelelahan pikiran akibat beban kerja yang tinggi atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya. Kejenuhan kerja (*burnout*) ini banyak terjadi oleh karyawan yang bekerja di lapangan atau luar lingkungan kantor.

Karyawan yang bekerja di bagian operasional banyak menghadapi resiko pekerjaan seperti keadaan atau situasi di jalan yang tidak kondusif sehingga karyawan harus dapat menyesuaikan keadaan dengan lingkungan yang ada disekitarnya serta mereka harus dapat memaksimalkan waktu yang ada untuk dapat memaksimalkan pekerjaan mereka agar pekerjaan tersebut dapat diselesaikan lebih efektif dan efisien. Karyawan di haruskan dapat menyelesaikan

pekerjaan disatu tempat dengan tepat waktu agar pekerjaan itu tidak tertunda karena apabila pekerjaan hari itu tertunda mereka harus menyelesaikannya esok hari akibatnya beban kerja mereka pada hari berikutnya akan bertambah.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kejenuhan kerja (*burnout*) karyawan, antara lain adalah, tuntutan tugas, dukungan sosial, lingkungan kerja, konflik interpersonal antar rekan kerja dan kepuasan kerja

Perusahaan selalu ingin menghasilkan produk dan jasa yang sebaik-baiknya, sehingga karyawan harus dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu. Namun terkadang perusahaan sering memberikan tugas yang berlebihan kepada karyawannya tanpa melihat keadaan karyawan tersebut dengan alasan untuk mengejar target. Hal ini dapat memicu kejenuhan kerja (*burnout*) karyawan karena tuntutan tugas yang berlebihan harus diselesaikan karyawan. Karyawan harus merelakan waktu istirahat mereka untuk terus bekerja menyelesaikan tugasnya, mereka harus bekerja lembur dan pulang larut malam, sehingga banyak karyawan mengalami kelelahan fisik psikologis yang mengakibatkan karyawan tersebut mengalami kelelahan emosi karena bekerja setiap hari dibawah tekanan.

Dukungan sosial sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan individu, mengingat individu adalah makhluk sosial yang selalu berhubungan satu sama lain. Dukungan yang diperoleh dari orang lain mempunyai manfaat penting dalam kelancaran proses bekerja seorang karyawan, sehingga akan mempengaruhi kinerja dan psikologis seseorang. Dukungan sosial dapat menjadi pengaruh terhadap kinerja dari seorang karyawan karena dukungan sosial yang tinggi dapat meningkatkan motivasi diri karyawan.

Dengan adanya dukungan dari rekan kerja akan mempengaruhi kemampuan menyesuaikan diri dalam menghadapi perubahan – perubahan dan tantangan hidup sehari – hari. Sebaliknya, tanpa adanya dukungan dari rekan kerja dapat menimbulkan perasaan putus asa, merasa tidak berharga dan terisolasi sehingga karyawan yang tidak mendapatkan dukungan dari rekan kerjanya cenderung menyendiri dan bersikap apatis. Individu yang mendapat dukungan sosial yang tinggi akan memiliki pandangan yang positif terhadap diri dan pekerjaannya dibandingkan dengan individu yang memiliki dukungan sosial yang rendah.

Lingkungan kerja merupakan faktor yang sangat penting untuk meningkatkan semangat kerja para karyawan, karena karyawan dapat terhindar dari kebosanan dan tekanan mental yang biasa dialami pada diri seorang individu. Suasana kerja yang nyaman, aman dan kondusif akan tercipta bila semua pihak menginginkan ketertiban dalam bekerja sehingga seorang karyawan akan terhindar dari rasa bosan yang dialami saat dia sedang bekerja, namun kurangnya perhatian pada lingkungan kerja ini membawa dampak yang buruk, seperti karyawan enggan bekerja karena ruang kerja yang tidak kondusif atau nyaman, sehingga hal ini sangat mengganggu konsentrasi kerja yang pada akhirnya menyebabkan kejenuhan kerja (*burnout*) pada karyawan.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi terjadinya kejenuhan kerja (*burnout*) adalah konflik interpersonal antar rekan kerja. Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat dipisahkan dari komunitasnya dimanapun ia berada. Namun kondisi kerja dewasa ini pada berbagai sektor bidang usaha lebih banyak terfokus pada perolehan keuntungan material dalam jangka pendek dan seringkali

mengabaikan unsur manusianya. Iklim kerja perusahaan yang bersifat kompetitif, individual dan mengutamakan prestasi dapat menimbulkan perasaan tidak nyaman karena hubungan sosial dan keterpisahan dari lingkungan sosial sebenarnya menimbulkan suatu perasaan tidak aman bagi seseorang yang pada akhirnya mudah memicu konflik.

Tidak jarang pula dalam menjalankan tugasnya antar bagian sering terjadi ketegangan hubungan interpersonal, menunjukkan sikap yang tidak kooperatif dan salah paham akibat pengaruh dari kejenuhan kerja (*burnout*). Masalah yang seharusnya bisa diselesaikan dengan pikiran & rasional, terkadang diselesaikan dengan emosi, penyelesaian konflik seringkali menguras banyak energi dan mudah membawa seseorang ke arah kejenuhan

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kejenuhan kerja pada karyawan adalah kepuasan kerja yang diperoleh karyawan. Kepuasan kerja dapat diperoleh dari banyak aspek seperti kenyamanan lingkungan tempat bekerja, imbalan yang diperoleh, promosi yang diberikan, pengawasan yang didapat dan hubungan antar rekan kerja. Namun kenyataannya karyawan yang khususnya bekerja di lapangan banyak yang tidak merasa puas dengan apa yang diberikan oleh perusahaan sehingga memicu terjadinya kejenuhan kerja pada karyawan. Rendahnya kepuasan kerja karyawan di PT Infomedia Nusantara seperti jenis pekerjaannya yang monoton sehingga karyawan merasa bosan dengan pekerjaannya, waktu kerja yang tidak menentu mengakibatkan kurangnya waktu istirahat karyawan, tidak adanya promosi yang didapat, pengawasan yang kurang baik dari atasan menyebabkan karyawan kurang bertanggung jawab dalam pekerjaannya dan rekan

kerja yang tidak dapat diajak bekerja sama dalam menyelesaikan tugas dapat menyebabkan meningkatkan kejenuhan kerja. Karyawan yang mendapat kepuasan dalam bekerja lebih sedikit mengalami kejenuhan sebaliknya karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan dalam bekerja banyak mengalami kejenuhan sehingga mereka menjadi tidak bersemangat dalam bekerja sehingga akhirnya menurunkan kinerja karyawan.

PT Infomedia Nusantara merupakan perusahaan penyedia layanan informasi melalui telepon. Sebagai perusahaan yang cukup besar PT Infomedia Nusantara tentu saja harus berusaha untuk mencegah terjadinya kejenuhan pada karyawannya demi tercapainya tujuan perusahaan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan dapat diidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut :

1. Tuntutan tugas yang berlebihan
2. Rendahnya dukungan sosial
3. Situasi lingkungan kerja yang tidak kondusif
4. Konflik interpersonal antar rekan kerja
5. Rendahnya kepuasan kerja sehingga menyebabkan kejenuhan kerja pada karyawan

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan dari beberapa masalah yang telah diidentifikasi di atas, ternyata banyak faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya kejenuhan kerja

(*burnout*). Maka peneliti hanya membatasi masalah yang diteliti hanya pada hubungan antara kepuasan kerja (*job satisfaction*) dengan kejenuhan kerja (*burnout*).

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja (*job satisfaction*) dengan kejenuhan kerja (*burnout*)?”.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baru dan menambah wawasan mengenai kepuasan kerja dengan kejenuhan kerja.

2. Kegunaan Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dan karyawan untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan agar kinerja karyawan menjadi lebih baik sehingga dapat mengurangi tingkat kejenuhan yang terjadi pada diri karyawan.