

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai manusia dalam menunjang keberlangsungan kebutuhan tersebut, ialah dengan bekerja. Bekerja adalah kegiatan yang dilakukan seseorang secara sadar dan akan menghasilkan sesuatu. Mereka yang bekerja pada sebuah instansi atau perusahaan sering disebut dengan karyawan. Berdasarkan UU nomor 13 tahun 2003 tentang ketenaga kerjaan pasal 1 ayat 2 menyebutkan, karyawan adalah seseorang melakukan pekerjaan untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat, guna memenuhi kebutuhannya sendiri maupun masyarakat.

Seorang karyawan biasanya bekerja pada suatu tempat yang biasa disebut dengan kantor, mereka datang ke suatu tempat untuk bekerja dan menghasilkan sesuatu. Namun, sejak pandemi Covid-19 yang terjadi hampir disemua belahan dunia sejak akhir tahun 2019 banyak aktivitas pekerja yang dilakukan secara daring atau *online* untuk menghindari penyebaran virus. Pada masa ini banyak pekerja yang harus bekerja dari rumah, tidak datang ke kantor dan melakukan aktivitasnya secara mandiri dari rumah.

Covid-19 sendiri masuk ke Indonesia pada awal tahun 2020 dan mulai menyebar secara masif pada pertengahan tahun, yaitu pada bulan Maret hingga April 2020 sehingga mengharuskan pemerintah mengambil kebijakan, yaitu bekerja di rumah atau dengan bahasa lain *work from home*. Awalnya diharapkan dengan adanya kebijakan *work from home* ini penyebaran virus dapat dihambat penyebarannya dan memberikan kesempatan bagi para pekerja untuk menikmati waktu bekerja sambil menghabiskan waktu dengan keluarga.

Konsep *work from home* sendiri adalah bekerja jarak jauh yang dilakukan dari rumah (*home-based telecommuting*), seperti artinya segala kegiatan pekerja dilakukan dari rumah untuk menghindari aktivitas di luar rumah dan memperluas penyebaran virus Covid-19 ini. Namun, bekerja dari rumah ini ternyata tidak semudah dan menyenangkan yang dibayangkan. Banyak karyawan justru mengeluhkan sistem kerja dari rumah ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Diana Ma'rifah (2020) mengenai implementasi *work from home*, menyebutkan ada beberapa dampak negatif dari sistem *work form home* yang diterapkan saat ini diantaranya adalah (1) multitasking, menjadi dampak negatif saat *work from home* karena dapat memecah fokus antara pekerjaan di kantor dan urusan rumah tangga. (2) Semangat kerja menurun, hal ini dikarena perubahan sistem kerja dari kantor ke rumah. (3) biaya yang bertambah, semenjak berlangsung *work from home* ini pasti ada pengeluaran yang bertambah. (4) distraksi, selama WFH distraksi tentu saja menjadi penghambat dalam melakukan pekerjaan. Distraksi disini bisa distraksi sosial atau distraksi teknis. (5) keterbatasan komunikasi, kegiatan WFH ini tentu saja membuat karyawan tidak dapat bertemu langsung dengan atasan maupun rekan kerja, sehingga menyebabkan komunikasi menjadi terbatas. Keterbatasan komunikasi ini bisa terjadi karena gangguan teknis seperti jaringan yang buruk dan fasilitas kerja tidak memadai, hal tersebut pasti akan menghambat kerja karyawan. (6) ketidakpercayaan antar pihak. Ketidakpercayaan ini bisa terjadi karena perubahan sistem yang biasanya bekerja dapat diawasi secara langsung, kini harus diawasi jarak jauh dan masih banyak sebagian orang yang merasa bahwa WFH ini bagian dari cuti dan bebas bekerja kapan saja (Diana, 2020).

Penelitian lain juga mengungkapkan hal serupa, artikel yang disusun oleh tim fisipol.widyamataram.ac.id (29/09/2021) pun mengungkapkan bahwa pandemi Covid-19 ini menjadi sumber ancaman bagi para karyawan yang *work from home*. Ancaman tersebut berupa ancaman kesehatan mental, seperti stres hal tersebut dikarenakan banyak karyawan yang justru sulit membagi waktu dengan kehidupan pribadinya. Selain itu, yang membuat karyawan menjadi stres juga karena sulit membagi waktu yang baik dan menjadi sering bekerja secara berlebihan (Aulia, 2021). Tim CNN Indonesia (29/09/2021) melaporkan bahwa mayoritas karyawan atau 77,3% karyawan mengaku mengalami stress selama *work from home*. Stres kerja ini dialami karena karyawan merasa dituntut untuk siap menerima pesan dan bekerja selama 24 jam. CNN Indonesia.com menunjukkan alasan stress paling banyak dikarenakan stand-by 24 jam dengan jumlah 46,7% dan 38,7% terlalu banyak pekerjaan yang diberikan (Tim CNN Indonesia, 2021).

Hal-hal yang telah dipaparkan diatas, juga dirasakan oleh para karyawan disalah satu perusahaan di Indonesia, yaitu PT. Pilihanmu Indonesia Jaya. PT. Pilihanmu Indonesia Jaya merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan sebuah produk dan jasa yang terjun di dunia pendidikan, produk yang dikeluarkan oleh perusahaan ini adalah sebuah tes psikologi *online* dan juga program *coaching online*. Berdasarkan observasi sederhana yang dilakukan kepada para karyawan, mereka mengaku bahwa semakin lama mereka merasa kurang nyaman dengan sistem *work from home* ini. Observasi dilakukan secara tidak langsung dengan mengamati perilaku para rekan kerja ketika ada pertemuan bersama melalui media *virtual*.

Selama *work from home* para karyawan mengeluhkan mengenai jam kerja yang berantakan, sulit menyusun jadwal kerja bersama rekan kerja, pekerjaan

sering terhambat karena terkendala jaringan, sulit membagi waktu antara kegiatan mengurus rumah dan mengerjakan tugas kantor, serta sulit berkomunikasi dengan baik bersama rekan kerja atau atasan, sehingga sering mengalami miskomunikasi. Hal yang dialami para karyawan secara tidak langsung membuat para karyawan merasakan kejenuhan, kurang bersemanga karena tidak dapat bertemu dengan rekan kerja, tertekan, gangguan konsentrasi, perasaan bingung akan tugas-tugas yang akan dikerjakan, putus asa dan merasa dirinya kurang berguna karena tidak dapat menyelesaikan tugas tepat waktu, tugas yang menumpuk, tidak menerima pesan dari teman dengan baik.

PT. Pilihanmu Indonesia Jaya merupakan sebuah perusahaan berbasis *start up* yang berkecimpung di dunia Pendidikan Indonesia. Perusahaan ini memiliki visi misi untuk membantu para siswa di Indonesia menempuh Pendidikan yang lebih tinggi sesuai dengan minat dan bakatnya. Hal tersebut dikarenakan banyak siswa yang merasa kesulitan selama belajar karena salah pilih jurusan. PT. Pilihanmu Indonesia Jaya berdiri pada pertengahan 2020 tepat saat pandemi berlangsung dengan jumlah karyawan pertama sebanyak 30 orang. Semakin lama jumlah karyawannya bertambah hingga 120 karyawan.

Sistem kerja yang diterapkan oleh PT. Pilihanmu Indonesia Jaya adalah WFH, namun ternyata sistem kerja ini seperti membuat sebagian karyawannya merasakan stress yang cukup berkepanjangan. Hal tersebut target yang diberikan cukup banyak dengan keterbatasan pertemuan. Berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu karyawan di departemen SDM, perusahaan saat ini sedang fokus pada target marketing untuk menaikkan minat terhadap penggunaan jasa yang dijual oleh perusahaan. Sehingga upaya untuk menangani keluhan dari rekan

karyawan masih minim. Selama ini setiap pertemuan masih difokuskan untuk membicarakan mengenai strategi marketing perusahaan.

Pada umumnya, kita menyebut keluhan diatas sebagai stres, namun istilah psikologis yang tepat untuk mengungkapkan kondisi tersebut adalah *burnout*. *Burnout* yang dialami oleh para karyawan disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang berat, sulit berkomunikasi dan kolaborasi bersama rekan kerja, sulit mengendalikan rasa kesepian karena bekerja sendiri dan sulit bertemu karyawan lainnya, dan kecenderungan karyawan selalu aktif di internet untuk mencegah terlewatnya informasi mengenai pekerjaan.

Maslach dan Jackson (1981) berpendapat, bahwa *burnout* adalah sebuah sindrom rasa lelah secara emosional dan sinisme dengan frekuensi yang kerap terjadi pada seseorang yang pekerjaannya berhubungan dengan orang atau semacamnya. Sedangkan, menurut Pines dan Aronson, *burnout* ialah lelah secara fisik, emosional, dan mental yang diakibatkan oleh situasi yang penuh dengan tuntutan emosional (Nursalam, 2015).

Pines dan Aronson (Adnyaswari & Adnyani, 2017) juga menerangkan karakteristik *burnout*, antara lain lelah fisik seperti demam, sakit kepala, flu, nyeri pada bagian belakang tubuh, otot, leher dan bahu tegang, rasa letih yang berlebihan, lalu yang kedua adalah kelelahan emosional yang dapat dilihat dengan sikap cepat tersinggung, sinis, bosan, mudah marah dan gelisah, sedih, putus asa, tak berdaya serta tertekan. karakteristik selanjutnya adalah lelah mental seperti sikap negatif pada orang lain, tidak peduli dengan lingkungan sekitar, merasa tidak berharga dan menghindar dari tanggungjawab. Berdasarkan definisi *burnout* yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa *burnout* sering kali mengarah pada

seseorang yang telah bekerja. Setiap individu yang menjalani atau mengerjakan sesuatu melebihi batasi kemampuannya akan cenderung mengalami *burnout*.

Penelitian mengenai *burnout* pada karyawan banyak dilakukan kepada para perawat, hal tersebut dikarena para perawat tersebut banyak berinteraksi dengan pasien dan harus melakukan komunikasi aktif. Perawat dianggap menghadapi banyak tekanan dari profesinya dengan tujuan untuk memberikan suatu pelayanan yang baik bagi para pasiennya, sehingga sering kali para perawat abai akan kesehatan dirinya sendiri dan kesejahteraan dirinya sehingga mereka cenderung mengalami stress (Widyakusumastuti & Fauziah, 2016). Selain itu, *burnout* juga terjadi sering terjadi pada karyawan yang bekerja di perusahaan, seperti penelitian yang pernah dilakukan pada tahun 2019 pada sejumlah karyawan asuransi. *Burnout* muncul karena masa kerja yang berbeda-beda pada setiap orangnya (Putri, Zulkaida, & Rosmasuri, 2019). Kasus-kasus tersebut terjadi pada saat belum adanya pandemi, namun dimasa pandemi saat ini tidak sedikit penelitian atau artikel yang membahas mengenai *burnout* selama pelaksanaan sistem kerja WFH ini.

Dari penelitian yang pernah dilakukan menunjukkan bahwa karyawan rentan terhadap *burnout*, terutama saatt masa pandemi Covid-19 seperti ini. Banyak keluhan dari para karyawan mengenai sistem ini yang semakin lama dilaksanakan semakin tidak baik bagi kesehatan mental mereka. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Rinaldi Perdana (2020), di mana hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa dari 753 orang, 3,36% mengalami stres kerja saat WFH yang tergolong stres sedang, dan sebesar 3,5% pekerja lainnya masuk kategori stres tinggi. Stres tinggi ini mengarah pada *burnout* saat WFH dan banyak dialami oleh pegawai swasta dan pekerjaan mahasiswa. Penelitian tersebut membuktikan bahwa WFH benar-benar dapat membuat para karyawan rentan terhadap stress

yang mengarah pada *burnout*, kemudian penelitian tersebut juga memberikan saran-saran bagi para pekerja yang WFH untuk rutin melakukan peregangan dan bekerja di tempat yang lain agar tidak jenuh (Perdana, 2020).

Kecenderungan *burnout* yang terjadi pada karyawan selama masa pandemi ini bisa jadi dipengaruhi oleh tingkat hubungan sosial melalui komunikasi interpersonal yang tidak dapat berjalan dengan baik. Menurut penelitian dari Buffer, social Media Consultan & AngellList, Star Up Community Patform (2020), pada kurang lebih 3000 karyawan yang bekerja secara *work from home* di berbagai negara, terlihat bahwa *work from home* memberikan kemudahan maupun kesulitan bagi karyawannya. Ada banyak kemudahan yang ditawarkan, namun juga ada kesulitan yang muncul sehingga dapat menyebabkan *burnout* bagi para karyawan. Menurut hasil *survey* 20% karyawan merasa bahwa tantangan terbesar adalah komunikasi dan kolaborasi bersama rekan kerja (Buffer; AngellList, 2020). Hal tersebut membuat para karyawan merasa kesulitan dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugasnya sehingga sering merasa bahwa sia-sia untuk mengerjakan tugas yang informasinya kurang jelas.

Perasaan sia-sia merupakan sebuah indikasi dari *burnout* pada karyawan. Komunikasi interpersonal sangat dibutuhkan dalam dunia pekerjaan sebagai sarana menyampaikan informasi mengenai tugas kerja, beban kerja, kolaborasi dan hubungan sosial yang baik antara rekan kerja. Jika, komunikasi interpersonal antara para karyawan tidak terjalin dengan baik maka kecenderungan *burnout* akan muncul pada karyawan.

Sebuah penelitian tahun 2016, juga menyatakan bahwa komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *burnout* pada perawat sebesar 49,7%. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa semakin tinggi komunikasi

interpersonal, semakin rendah juga kecenderungan untuk *burnout* (Widyakusumastuti & Fauziah, 2016). Komunikasi interpersonal merupakan sebuah dasar dalam pembentukan hubungan sosial yang baik, maka dari itu semakin baik komunikasi dan hubungan sosial antar seseorang, khususnya karyawan maka akan semakin rendah juga dampak terkena *burnout* (Levy, 2006).

Komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif bila komunikasi yang terjalin menyenangkan diantara komunikator dan komunikan. Sebagai upaya agar dapat melaksanakan sebuah komunikasi efektif antara satu dengan lainnya, maka mereka yang berkomunikasi harus mencapai sebuah pengertian yang sama (Andayani, 2009). Berdasarkan apa yang telah dipaparkan diatas, mengenai *burnout*, komunikasi interpersonal, masalah dan dampak selama *work from home* yang dialami karyawan sebagai akibat pandemi Covid-19. Maka penulis ingin mengkaji lebih dalam mengenai **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antara Rekan Kerja Terhadap Kecenderungan *Burnout* Selama *Work From Home* Pada Karyawan PT. Pilihanmu Indonesia Jaya”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan yang telah diungkapkan diatas, maka penelitian ini akan membahas apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kecenderungan *burnout* selama *work from home* pada karyawan PT. Pilihanmu Indonesia Jaya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal antara rekan kerja terhadap kecenderungan *burnout* selama *work from home* pada karyawan PT. Pilihanmu Indonesia Jaya.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat menambah referensi psikologi, khususnya pada psikologi klinis, sosial, dan industri organisasi. Penelitian ini dapat menjadi sumber pengetahuan bahwa menjalin komunikasi interpersonal yang baik sangat penting dalam membantu kita untuk mengurangi kecenderungan mengalami *burnout* selama bekerja.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini akan membantu karyawan dalam menjalin sebuah hubungan sosial yang baik melalui komunikasi interpersonal efektif terhadap orang-orang disekitar atau rekan kerja, agar terhindar dari *burnout* yang dapat mengganggu aktivitas sehari-hari atau kerja.

D. Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya mengenai *burnout* ini dilakukan oleh Risma Widyakusumastuti dan Nailul Fauizah pada tahun 2016 mahasiswa Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro dengan judul, "Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan *Burnout* Pada Perawat Rumah Saki Umum Daerah (RSUD)

Kota Semarang”. Penelitian tersebut adalah penelitian kuantitatif, dengan subjek perawat instalasi rawat inap yang berusia dibawah 40 tahun. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout*. Dimana, semakin tinggi efektivitas komunikasi interpersonalnya maka semakin rendah *burnout*nya.

Penelitian lainnya mengenai *burnout* dilakukan oleh Siti Nuur Azizah dan Flora Grace Putrianti tahun 2018, dengan judul “Interaksi Sosial dengan *Burnout* Pada Karyawan PT. Dasar Karya Utama”. Penelitian tersebut, merupakan penelitian kualitatif. Subjek pada penelitian tersebut adalah 93 orang karyawan PT. Dasar Karya Utama. Hasil dari penelitian tersebut adanya korelasi signifikan antara interaksi sosial dengan *burnout*.

Penelitian sebelumnya mengenai *burnout* pada karyawan juga dilakukan oleh Yunita Rahmawati pada tahun 2013 dengan judul, “Hubungan Antara Stres Kerja Dengan *Burnout* Pada Karyawan Bagian Operator PT. Bukit Makmur Mandiri Utama”. Penelitian tersebut merupakan penelitian kuantitatif, dengan subjek yaitu karyawan bidang operator PT. Bukit Makmur Mandiri Utama job site Berau Coal – Binungan dan Lati yang telah bekerja selama 4 tahun. Hasil dari penelitiannya adalah adanya pengaruh stres kerja terhadap *burnout* sebesar 40%.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah nantinya penelitian ini akan mampu memaparkan hasil penelitian berupa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kecenderungan *burnout* pada karyawan disebuth perusahaan, yaitu PT. Pilihanmu Indonesia Jaya selama *work from home* dimasa pandemi Covid-19 ini berlangsung. Dari hasil yang diperoleh, akan diketahui seberapa besar komunikasi interpersonal mempengaruhi *burnout* pada karyawan.

Penelitian ini perlu dilakukan karena belum banyak penelitian terkait *burnout* selama *work from home*, mengingat *work from home* ini merupakan sistem kerja yang baru diterapkan khususnya di Indonesia terhitung sejak pandemi Covid-19. Penulis juga ingin menggali lebih dalam apakah komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *burnout* pada karyawan, khususnya karyawan PT. Pilihanmu Indonesia Jaya. *Burnout* sendiri muncul dapat disebabkan oleh sistem kerja yang kurang baik, komunikasi yang buruk antara rekan kerja dan dapat menyebabkan kinerja karyawan Menurutn.