

BAB I

PENGANTAR

A. Latar Belakang

Berbicara mengenai pekerjaan dan bekerja, tentu seseorang karyawan memiliki tuntutan tugas dari perusahaan yang menjadi tanggungjawabnya, namun seringkali pimpinan tidak menyadari bahwa tuntutan kerja yang berat berdampak *negative* pada kondisi psikologis karyawannya (Padila & Juli Andri, 2022). Di mana aspek psikologis ini saling mempengaruhi antara aspek fisik dan rohani, masalah psikologis ini merupakan kondisi yang mempengaruhi pemikiran, suasana hati, perasaan dan perilaku (Saleh et al., 2020). Salah satu permasalahan dari gangguan psikologis adalah *burnout* karena stres kerja yang berlarut-larut (Muswirda, 2021).

Menurut Khurshide, (2020), *burnout* merupakan suatu kondisi timbulnya perasaan emosional berbentuk stres dan tidak dapat menyelesaikan tugas dalam pekerjaan yang dilakukan. Menurut Christiana (2020) *burnout* merupakan keadaan seorang individu yang penuh emosi yang ditandai oleh timbulnya rasa letih dan kejenuhan yang diakibatkan oleh intensitas tugas yang terlalu banyak. Sedangkan Maslach & Leiter, (2001) berpendapat bahwa, *burnout* merujuk pada sindrom psikologis yang terbentuk dari depersonalisasi, lelah secara emosional, dan kurangnya pencapaian diri. BBC News Indonesia, (2021) melaporkan bahwa para bankir melakukan protes karena jam kerja yang berlebihan, yaitu hampir 100 jam per minggu, dan mencatat sebanyak 83% pegawai bank pernah mengalami manajemen yang buruk serta 17% mendapatkan teriakan atau sumpah serapah, sehingga para bankir memiliki pengukuran kesehatan jiwa sebesar 2,8 dari 10 dan kesehatan tubuh 2,3 dari 10.

Burnout dapat memberikan dampak *negative* bagi kesehatan mental, terutama terhadap kualitas kehidupan pekerja, seperti kelelahan emosional, berkurangnya kreativitas, frustrasi, sinis. Kecewa, merasa gagal, membenci pekerjaan, kehilangan motivasi dan tidak adanya kepuasan kerja, sehingga mempengaruhi prestasi kerja, (Chairina, L, 2019). Akibat dari *burnout* yang paling banyak ditemui yaitu dampak psikologis berupa munculnya gejala-gejala depresi (Maslach & Leiter, 2001) Bila diidentifikasi, dampak *negative burnout* itu meliputi dampak psikologis, prestasi kerja, dan produktifitas kerja, sehingga penulis tertarik untuk mengetahui masalah *burnout* pada karyawan, khususnya pada karyawan bank. Hal ini diawali dengan melihat sebuah data tentang *burnout* karena masalah *workload* di Indonesia khususnya di kota Jakarta.

Data dari *Health and Safety Executive* (HSE) tahun 2020 mencatat sebanyak 828.000 pekerja di Indonesia terkena dampak *burnout*, dan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Savvy Slepper, mendapati bahwa Negara Indonesia terutama di kota Jakarta menduduki urutan ke 6 dari 10 peringkat Negara yang menghadapi *burnout*, dengan index sebesar 5.29 untuk hasil rata-ratanya, dan urutan masing-masing ke sepuluh Negara yaitu Jepang, India, Korea Selatan, Turki, Filipina, Indonesia, Vietnam, Taiwan, USA, Argentina. (Christy, 2020).

Peneliti juga melakukan wawancara pada sejumlah karyawan bank di kota Jakarta, pada tanggal 16 Januari 2023. Pada subjek pertama peneliti bertanya mengenai aspek kelelahan emosional terhadap tuntutan pekerjaan, subjek pertama mengatakan bahwa, setiap hari merasakan lelah secara fisik karena bekerja mulai dari pukul 7 pagi dan pulang pukul 7 malam dengan kondisi duduk di depan komputer, tidak hanya lelah secara fisik, namun subjek

mengatakan bahwa peraturan selama bekerja tidak di iijinkan mengobrol dengan teman dan tidak memegang ponsel dan banyak peraturan lainnya, membuat lelah secara emosioanal juga, sehingga merasa tidak memiliki *energy* selama bekerja dan menganggap tidak bisa memberikan bantuan atau melayani orang lain.

Pada subjek kedua, peneliti bertanya mengenai aspek *depersonalization*, subjek kedua mengatakan bahwa, kerap kali mendapat perkataan yang kasar dari atasannya selama bekerja, sehingga hal tersebut memicu subjek menjadi terbiasa berkata kasar kepada orang lain juga, dan membuat subjek malas bertemu orang lain, karena merasa tidak dapat mengontrol emosionalnya. Dan pada subjek ke tiga, penulis bertanya mengenai *personal accomplishment*, subjek mengatakan bahwa merasa tidak sanggup lagi bekerja dengan berbagai peraturan dan tuntutan, subjek merasa bahwa tidak dapat bekerja dengan baik karena selalu tidak bisa mencapai target dan selalu mendapat hinaan dari atasan.

Dengan demikian data dari beberapa artikel dan penelitian, didukung dari hasil wawancara, peneliti tertarik mengetahui tingkat *burnout* karyawan bank di DKI Jakarta. Untuk menggali data lebih mengenai *workload* terhadap kecenderungan *burnout*, khususnya pada pegawai bank di Jakarta, maka peneliti melakukan *survey* yang disebar melalui *google-form*, hasilnya ada 31 pegawai bank aktif dari berbagai bank di DKI Jakarta yang mengisi *google-form* pada tanggal 12 Maret 2023.

Tabel 1 Hasil Survey *Burnout*

| Aspek <i>emotional exhaustion</i> | F | % |
|---|----|-------|
| ya | 31 | 100 |
| tidak | 0 | 0 |
| total | 31 | 100 % |
| Aspek <i>depersonalization</i> | F | % |
| ya | 30 | 96.8 |
| tidak | 1 | 4.2 |
| total | 31 | 100 % |
| Aspek <i>personal accomplishment</i> | F | % |
| ya | 31 | 100 |
| tidak | 0 | 0 |
| total | 31 | 100 % |

Table di atas menggambarkan tingkat *burnout* pada pegawai bank khususnya di kota Jakarta. Survei ini melibatkan 31 pegawai bank di Jakarta. Dari 31 responden, semua responden menyatakan bahwa akhir-akhir ini merasa lelah secara emosional dan fisik karena tuntutan pekerjaan (100%) yang menunjukkan kategori tinggi. Selanjutnya dari 31 responden, ada 30 responden yang menyatakan bahwa akhir-akhir ini dirinya merasa enggan untuk berhubungan dengan orang-orang disekitarnya (96.8%) yang menunjukkan kategori tinggi, sedangkan 1 responden menyebutkan bahwa dirinya senang memiliki hubungan dengan orang-orang disekitarnya (4.2%). Pada aspek ketidakefektifan, dari 31 responden, semua responden menyatakan bahwa akhir-

akhir ini merasa tidak maksimal dalam mengerjakan suatu pekerjaan (100%) yang menunjukkan kategori tinggi.

Berdasarkan hasil survei diatas dapat dikatakan bahwa sebagian besar pegawai bank di Jakarta sedang mengalami *burnout*, dimana seharusnya pegawai bank memiliki resiliensi diri yang bagus, karena bekerja dibidang jasa yang harus berkomunikasi baik, berpikiran baik dan bersikap baik kepada *customer* atau nasabah.

Burnout merupakan variabel yang dipengaruhi oleh sejumlah faktor, diantaranya yaitu *workload*, kurangnya kontrol kerja (*lack of work control*), , perpecahan dalam komunitas (*breakdown in community*), *penghargaan dalam bekerja (rewarded for work)*, diperlakukan secara adil (*treated fairly*) dan menghadapi konflik (*dealing with conflict values*) (Maslach et al., 1997). Dimana *burnout* adalah pertanda adanya gangguan psikologi dalam ruang lingkup pekerjaan yang diidentifikasi oleh lantaran terdapat *emotional exhaustion* (kelelahan emosional), *depersonalization* (depersonalisasi), *low personal accomplishment* (rendahnya penghargaan atas diri sendiri), (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). *Burnout* juga muncul ketika seseorang mencoba mengerjakan banyak sekali pekerjaan dalam waktu tertentu yang terlalu pendek, dalam perbankan banyak sekali tuntutan pekerjaan seperti target, aturan-aturan kantor , resiko pekerjaan dan jam kerja yang terlalu lama, sehingga secara tidak langsung ataupun langsung *workload* dapat menyebabkan *burnout* pada pegawai bank (Andarini, 2018).

Burnout merupakan variabel yang dipengaruhi oleh banyak faktor, sebagaimana telah dikemukakan oleh Maslach (2001). Namun peneliti memilih *workload* sebagai variabel bebas dalam penelitian ini karena *workload* sangat

mempengaruhi kehidupan pekerja, dimana *workload* menjadi penyebab meningkatnya tingkat stres dan stres karena pekerjaan yang dibiarkan terus menerus akan menyebabkan *burnout* (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). *Burnout* yang tidak dikelola dan ditangani dengan baik bisa menjadi penyakit fisik yang mengganggu produktivitas kerja. Hal tersebut ditopang oleh hasil penelitian Yee (2021), menyatakan bahwa *workload* yang berkepanjangan dapat menyebabkan *job burnout*, sehingga didapati adanya hubungan yang relevan antara *workload* dengan kecenderungan *burnout*. Hart & Staveland, (1988) mengartikan *workload* merupakan perbandingan antara kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan dalam periode waktu tertentu.

Berlandaskan permasalahan di atas, peneliti hendak melaksanakan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Workload* Terhadap Kecenderungan *Burnout* Pada Pegawai Bank di Jakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berlandaskan penjabaran terkait latar belakang maka rumusan masalah di dalam penelitian ini, yaitu apakah terdapat pengaruh *workload* terhadap kecenderungan *burnout* pada pegawai bank di Kota Jakarta?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Sesuai dalam penjelasan uraian mengenai latar belakang rumusan masalah, oleh sebab itu maksud diadakannya penelitian ini yaitu untuk

mengetahui pengaruh *workload* terhadap kecenderungan *burnout* pada pegawai bank di Jakarta.

2. Manfaat

Manfaat yang diinginkan oleh peneliti dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a) Manfaat Teoritis

Harapan dari hasil penelitian ini, yaitu mampu menambah informasi dan pengetahuan, terutama dalam pengembangan disiplin ilmu Psikologi Industri dan Organisasi (PIO) terkait teori *workload* kaitanya dengan *burnout* pada pegawai bank, khususnya di kota Jakarta. Serta dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

b) Manfaat Praktis

1) Bagi Manajemen Bank

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi petunjuk bagi manajemen Bank dalam mengambil kebijakan, sehingga mencegah terjadinya *burnout* pada karyawan.

2) Bagi Pegawai Bank

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan mengenai *burnout* sehingga bagi karyawan yang sedang mengalami *burnot* dapat segera mencari solusi.

D. Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya

Sebagai pertimbangan dalam penelitian ini, maka akan dipaparkan beberapa hasil penelitian terdahulu. Berikut merupakan penelitian-penelitian terdahulu yang masih ada kaitanya dengan penelitian ini sebagai berikut :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Diah Anggraeni Putri (2021), dalam penelitiannya yang berjudul “Hubungan Beban Kerja Terhadap *Burnout Syndrome* Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr Pirngadi Kota Medan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan beban kerja terhadap *burnout syndrome* perawat ruang rawat inap RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Desain penelitian menggunakan *Cross sectional* dan jenis penelitian kuantitatif. Sampel pada penelitian ini yaitu 52 responden, dengan teknik pengambilan sampel yaitu *proportional stratified random sampling*. Analisis data menggunakan uji *fisher exact*. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu perawat mengalami beban kerja ringan sebanyak 28 orang (53,8%) dan beban kerja berat sebanyak 24 orang (46,2%). *Burnout syndrome ringan* sebanyak 35 orang (67,3%), *Burnout Syndrome berat* sebanyak 17 orang (32,7%) dengan nilai P value: 0,003 < 0,05. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan *burnout syndrome* perawat ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Kota Medan

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Koharudin, Wei Yee (2021), yang berjudul “*The Realitionship Between Workload and Burnout Among the Medical Staff in Hospital*”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menyelidiki hubungan antara kelelahan kerja dan beban kerja di kalangan staf medis di rumah sakit. Tingkat keseluruhan beban kerja dan kelelahan kerja adalah sedang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan kelelahan kerja staf medis di rumah sakit berada pada level sedang. Ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dan kelelahan kerja dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain korelasi.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Hidayat & Enok Sureskiarti (2020), dalam penelitiannya dengan judul “Hubungan Beban Kerja (*Workload*) Terhadap Kejenuhan (*Burnout*) Kerja Pada Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdoel Moesis Samarinda 2019”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah ada hubungan beban kerja terhadap kejenuhan (*burnout*) kerja pada perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Inche Abdoel Moesis Samarinda. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian *deskriptif korelasi* dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sample dengan cara *Stratified Proportional Random Sampling* Didapatkan hasil p value $0,041 \leq \alpha 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja terhadap kejenuhan (*burnout*) kerja pada perawat di ruang rawat inap RSUD I. A Moeis Samarinda.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Nooriftita Rizky & Fendy Suhariad (2021), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh *Workload* dan *Social Support* terhadap *Burnout* Pada Tenaga Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19”. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis ada atau tidaknya pengaruh beban kerja dan dukungan sosial terhadap kelelahan kerja pada tenaga kesehatan di masa pandemi *COVID-19*. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif Dalam mengukur variabel penelitian menggunakan instrumen MBI, RTLX, dan MSPSS. Analisis yang digunakan yaitu uji regresi linier berganda dengan bantuan *IBM SPSS Statistics 26 for Windows*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja dan dukungan sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kelelahan kerja pada tenaga kesehatan di masa pandemi *COVID-19*, baik secara simultan maupun parsial.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada situasi dan kondisi terjadinya *burnout* yang dialami oleh karyawan pada sebuah perusahaan. Subjek penelitian sebelumnya adalah karyawan atau tenaga kesehatan, sedangkan penelitian ini subjeknya adalah seluruh pegawai bank di kota DKI Jakarta. Tenaga kesehatan dan karyawan bank memiliki karakteristik pekerjaan

Pada penelitian sebelumnya, subjek penelitiannya pada karyawan atau tenaga kesehatan, sedangkan pada kajian ini, subjeknya adalah seluruh pegawai Bank di Kota DKI Jakarta. Pegawai kesehatan di rumah sakit memiliki karakteristik dan beban kerja yang berbeda dengan pegawai bank, meskipun tenaga kesehatan dan pegawai bank sama-sama dituntut untuk melayani, namun memiliki standar operasional yang berbeda, salah satunya yaitu pegawai bank memiliki target di masing-masing divisi atau bagian.