

BAB I

PENGANTAR

A. Latar Belakang

Salah satu upaya untuk mencapai tujuan perusahaan adalah dengan membekali karyawan dengan keterampilan kerja yang baik. Di satu sisi, bekerja sangat penting untuk kemajuan dan peningkatan prestasi, sehingga mencapai kehidupan produktif sebagai salah satu tujuan hidup. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dilakukan pegawai dalam memenuhi tanggung jawab dan tugasnya. Dampak kinerja karyawan juga besar terhadap perkembangan suatu perusahaan. Apabila suatu perusahaan dapat mencapai tujuan perusahaan dengan menyesuaikan beban kerja yang diberikan kepada seseorang dengan kemampuan orang tersebut, maka kinerja perusahaan tersebut sangat baik. Hal ini terjadi karena beban kerja merupakan unsur yang paling mendasar untuk mengetahui kondisi kerja suatu perusahaan atau karyawan, dan pekerjaan mempengaruhi kinerja karyawan atau perusahaan tersebut (Kusumaningrum, 2016).

Karyawan merupakan aset penting bagi perusahaan, karena produktivitas perusahaan bergantung pada mereka. Oleh karena itu, perusahaan harus mengelola karyawannya dengan sangat baik agar karyawan merasa nyaman. Faktor kenyamanan bagi karyawan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar karyawan menjadi loyal, sehingga kinerjanya semakin baik. Sebaliknya, jika karyawan merasa tidak nyaman maka akan menimbulkan stres kerja yang dapat menimbulkan rasa tertekan. Ketidakmampuan karyawan untuk memenuhi

harapan dan tuntutan di tempat kerja akan mengakibatkan stres. Reaksi stres seringkali mengandung keluhan, baik fisik maupun emosional. Seseorang yang tidak dapat mengendalikan stres akan mendapati dirinya terikat pada situasi yang memperburuk kondisi fisik dan mentalnya.

Karyawan seringkali menghadapi berbagai permasalahan di perusahaan sehingga risiko terjadinya stres sangat tinggi. Menurut Rivai (2004), stres kerja adalah suatu keadaan stres yang menimbulkan kelainan fisik dan mental yang mempengaruhi emosi, pemikiran dan kondisi fisik pekerja. Orang yang mengalami stres di tempat kerja akan menjadi gelisah dan sering merasa cemas, sehingga sering kali menjadi mudah tersinggung, agresif, tidak bisa rileks, atau bersikap tidak kooperatif (Hasibuan, 2012). Stres kerja dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tidak mampu melaksanakan tugasnya. Ketika beban kerja dianggap sebagai tanggung jawab yang harus diselesaikan, maka peran tekanan kerja cenderung meningkat. Oleh karena itu, tingkat stres kerja setiap orang seringkali dikaitkan dengan beban kerja yang dirasakan.

Karyawan yang mengalami stres kerja yang tinggi akan cenderung merasa lelah dan skeptis terhadap apa yang dilakukannya, sehingga akan menimbulkan perasaan apatis terhadap pekerjaan dan juga dapat menurunkan prestasi kerja dalam bekerja. Ini adalah kondisi yang disebut kelelahan. Maslach dan Leiter (2017) mengemukakan bahwa *burnout* adalah pengalaman psikologis yang berkaitan dengan perasaan, sikap, motivasi, dan harapan negatif seseorang, dan dalam hal ini berkaitan dengan masalah dan kesulitan, ketidaknyamanan, disfungsi, dan akibat

negatif. Nareza (2020) mengemukakan bahwa *burnout* disebabkan oleh tingginya stres kerja yang tidak terselesaikan sehingga berdampak negatif terhadap kesehatan fisik dan mental. Karyawan yang mengalami *burnout* akan mengalami kondisi seperti kehilangan semangat dalam bekerja, tidak menyukai pekerjaan yang digeluti, penurunan kinerja, mudah tersinggung, menarik diri dari lingkungan sosial, dan mudah terserang penyakit.

Burnout, sebagaimana didefinisikan oleh Baron dan Greenberg (2003), adalah suatu sindrom yang disebabkan oleh stres dan ketegangan berkepanjangan yang menyebabkan kelelahan emosional, fisik, dan mental serta rendahnya harga diri. Karyawan yang mengalami *burnout* akan menunjukkan berbagai reaksi psikologis terkait sikap dan emosi karyawan akibat pengalaman yang dialaminya. Tanda pertama dari *burnout* adalah kelelahan emosional setelah bekerja (Jackson dan Schuler, 1983).

Wigert dan Agrawal (2018) menyampaikan bahwa terdapat lima hal yang paling berhubungan dan sering dirasakan oleh karyawan di tempat kerja sehingga mengalami *burnout*. Adanya perlakuan yang tidak adil antar karyawan. Selanjutnya, beban kerja yang sulit dimengerti. Kemudian, deskripsi pekerjaan yang kurang jelas. Kurangnya komunikasi dan dukungan dari supervisor/atasan. Serta, *deadline* yang sulit dikejar.

Baron dan Greenberg (2008) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi *burnout* adalah faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal meliputi psikologis lingkungan kerja yang buruk, kurangnya kesempatan promosi, penghargaan yang tidak memadai, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan dan pekerjaan yang

monoton. Faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, dan ciri kepribadian.

Beberapa hal yang dapat menjadi penyebab seseorang mengalami *burnout*, salah satunya adalah dunia kerja. Dalam bidang akomodasi, para karyawan diharapkan memiliki kemampuan untuk bekerja secara efektif. Sangat penting bagi karyawan untuk dapat menetapkan jadwal dan prioritas yang sesuai dengan pekerjaan mereka. Pekerjaan yang dilakukan akan menjadi tidak terkendali jika seorang karyawan tidak mampu melakukannya, hal tersebut dapat merugikan karyawan.

Industri perhotelan terkenal dengan pekerjaannya yang padat, jam kerja yang panjang, beban kerja yang berat, *shift* kerja, hari libur yang tidak teratur, serta gaji yang rendah. Pada karyawan hotel dan restoran, jam kerja yang berupa *shift* serta pekerjaan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, diasumsikan lebih sering mengalami *burnout* (Willemse, 2006). Menurut penelitian Zhang & Feng (2011), aspek *burnout* yaitu *exhaustion*, *cynism* dan *inefficacy*, diketahui bahwa aspek kelelahan (*exhaustion*) menjadi prediktor langsung dari intensi *turnover* seseorang.

Favehotel merupakan penginapan bintang 3 yang terletak di Kota Malang. Hotel ini ideal untuk pelancong bisnis maupun *backpacker* karena lokasinya yang strategis dan tarif yang terjangkau. Banyaknya pekerjaan, terutama di departemen *Front Office*, *House Keeping*, *Food and Beverage* dan *Engineering* seringkali menimbulkan stres bagi para karyawan hotel. Karyawan akan terbebani dengan tingkat hunian kamar yang tinggi. Sementara itu, karyawan masih diharapkan bekerja dengan baik, mengurangi kesalahan kerja, menjaga atau merawat peralatan hotel, dan

mengatasi keluhan tamu. Menurut Lituhayu (2008), kinerja individu yang buruk dapat berdampak negatif terhadap kinerja perusahaan. Kemudian untuk mendukung penelitian dan memberikan alasan yang lebih kuat, maka peneliti melakukan *pra-survey* untuk mengetahui apakah karyawan di Favehotel Malang mengalami *burnout*.

Peneliti melakukan *pra-survey* menggunakan *google form* dengan 25 responden yang bekerja sebagai karyawan di Favehotel Malang. *Pra-survey* dalam penelitian ini memuat 25 pertanyaan, maka syarat minimal sampel penelitian *pra-survey* yaitu 10 responden, namun peneliti mengambil 25 responden untuk dijadikan responden *pra-survey*. Berdasarkan hasil *pra-survey* yang dilakukan peneliti, sebanyak 10 karyawan memiliki tingkat *burnout* sedang, dan 15 orang karyawan memiliki tingkat *burnout* yang tinggi.

Saat pekerja hotel mengalami *burnout*, hal itu dapat berdampak negatif pada hubungan mereka dengan tamu dan rekan kerja. Efek *burnout* pada karyawan dapat berupa tingkat *turnover* yang tinggi, serta penurunan kualitas dan kuantitas kerja. Menurut Adnyaswari & Adnyani (2017) *burnout* dapat mempengaruhi kinerja individu, kinerja yang lebih rendah diasosiasikan dengan tingkat *burnout* yang lebih tinggi. Kemudian Wulansari dan Yuniawan (2017) menambahkan bahwa perasaan lelah secara fisik dan emosional yang berhubungan dengan *burnout* akan mempengaruhi kecenderungan karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi individu mengalami *burnout*. Kholifah, Soeharto, dan Supriati (2016) menemukan bahwa faktor

internal seperti kematangan emosi, *psychological well-being*, dan penyesuaian diri berpengaruh terhadap *burnout* dengan koefisien korelasi (r) masing-masing sebesar -0,500, -0,601 dan -0,523. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *psychological well-being* lebih erat kaitannya dengan *burnout*.

Karyawan yang merasa lelah (*exhaustion*) cenderung lebih cepat lelah secara fisik dan emosional. Ketika karyawan sudah merasa seperti itu, mereka menjadi tidak mampu dan tidak siap untuk mengurus tanggung jawab mereka (Maslach, *et al.*, 2001). Menurut Babakus, Yavas & Ashill (2009), karyawan yang mengalami *burnout* lebih sering menunjukkan perilaku negatif terhadap pekerjaannya, seperti berkeinginan untuk meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja saat ini (Hu, Schaufeli & Taris, 2011).

Ada beberapa cara untuk mencegah *burnout*. Strategi pencegahan dan penanggulangan *burnout* dapat dilakukan dengan cara mengidentifikasi stres yang dirasakan karyawan, meningkatkan kesadaran, memahami sumber stres dan dampaknya terhadap kesehatan, manajemen waktu yang baik, berolahraga, relaksasi, menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan mendukung aktivitas positif, menciptakan lingkungan yang lebih nyaman, tim yang peduli dan suportif (Maslach dan Goldberg, 1998). Hal ini dapat meningkatkan kebahagiaan dan kesejahteraan karyawan.

Kebahagiaan dan kesejahteraan merupakan salah satu kebutuhan pribadi yang sering diabaikan baik oleh organisasi maupun individu. Menurut Maslow (Howard dan Miriam, 2006), kebahagiaan dan

kesejahteraan pribadi mencakup kebutuhan dasar akan rasa aman dan kebutuhan dasar akan cinta, kasih sayang, dan rasa memiliki. Kebahagiaan merupakan faktor penting dalam kehidupan manusia. Setiap individu mempunyai cara berbeda untuk mencapai kebahagiaan tersebut. Dan setiap individu harus mempertanggungjawabkan segala sesuatu yang dilakukannya untuk mencapai kebahagiaan positif. Kesehatan psikologis seseorang juga dipengaruhi oleh kebahagiaan dalam hidupnya sendiri.

Saat karyawan telah mencapai suatu tingkat kesejahteraan yang lebih baik, maka organisasi tentunya akan dapat lebih berkembang dan dapat menghasilkan produktivitas yang lebih baik. Individu yang merasa bahagia dan memiliki kesejahteraan, akan menunjukkan performa kerja atau kinerja yang lebih produktif. Biasanya mereka juga akan menunjukkan komitmen yang tinggi, disiplin dan memiliki loyalitas bekerja yang lebih baik. Mereka juga akan memiliki kepuasan yang lebih baik ataupun lebih tinggi dalam bekerja dan mereka juga lebih tahan terhadap tekanan (Harter, Schmidt dan Keyes, 2002). Selain itu, individu juga akan memiliki produktivitas yang baik dan akan mencapai titik kepuasan dalam bekerja yang akan memiliki kesejahteraan psikologis yang lebih baik dibandingkan dengan individu yang tidak sejahtera.

Psychological well-being atau kesejahteraan psikologis adalah keadaan kebahagiaan yang baik dan adaptasi yang baik terhadap lingkungan, bertahan lama serta menimbulkan keadaan jiwa yang sehat dan positif. Menurut Ryff (1989), memiliki kesejahteraan psikologi yang baik yaitu otonomi, penerimaan diri, kemampuan mengendalikan lingkungan, hubungan positif dengan orang lain, memiliki tujuan dan

makna hidup, serta perkembangan pribadi yang berkesinambungan dan rasa percaya diri.

Dalam suatu organisasi apabila seorang pegawai dapat mengendalikan kehidupannya dalam bekerja dan membina hubungan yang harmonis dengan orang lain, mempunyai tujuan hidup, dapat menerima dirinya sendiri, mempunyai kemampuan untuk terus mengembangkan potensi dirinya terutama pada tingkat profesional serta mampu mengendalikan lingkungan eksternalnya, yang berarti karyawan telah mencapai kesehatan psikologis yang baik. Merasa bahagia dan puas dalam hidup merupakan tanda tercapainya keadaan psikologis yang nyaman. Ryff, Bradburn, dkk (dalam Joaquin, 2015) mengungkapkan bahwa tujuan akhir yang ingin dicapai setiap orang adalah mencapai hasil kesehatan psikologis, salah satunya adalah perasaan bahagia..

Karyawan yang mampu melihat sisi baik dari apa yang terjadi dalam hidupnya akan terhindar dari *burnout* karena memiliki *psychological well-being* yang baik. Hal ini juga didukung oleh Kholifah, Soeharto, dan Supriati (2016) yang menunjukkan bahwa individu yang memiliki tingkat kesejahteraan psikologis yang tinggi juga memiliki tingkat *burnout* yang lebih rendah. Artinya, individu tersebut akan menunjukkan sedikit ciri-ciri *burnout*. Menurut penelitian Prabowo (2016) kesejahteraan psikologis yang berada dalam kategori sedang menggambarkan kapasitas individu untuk menerima keadaannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *psychological well-being* menjadi hal penting bagi seorang karyawan agar terhindar dari *burnout*. Hal ini pun membuat peneliti tertarik untuk meneliti

bagaimana *psychological well-being* mempengaruhi tingkat *burnout* yang dialami oleh karyawan Favehotel Malang.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah terdapat hubungan antara *psychological well-being* dengan *burnout* pada karyawan Favehotel Malang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian maka tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui hubungan antara *psychological well-being* dengan *burnout* pada karyawan Favehotel Malang.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai hubungan antara *psychological well-being* dengan *burnout* pada karyawan Favehotel Malang diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat memperluas pengetahuan di bidang psikologi. Selain itu, penelitian terkait *psychological well-being* dan *burnout* ini juga dapat memperkaya penelitian sebelumnya. Pemilihan subjek karyawan Favehotel dalam penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan khususnya mengenai bagaimana *psychological well-being* mempengaruhi *burnout*.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa dapat memperoleh manfaat berupa informasi terkait hubungan antara *psychological well-being* dengan *burnout* pada karyawan hotel.

2. Bagi Peneliti lain

Adanya penelitian ini, diharapkan dapat memperbaharui penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi pertimbangan peneliti selanjutnya agar memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi *burnout*.

D. Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya

Peneliti dalam penelitian ini tertarik untuk melihat bagaimana hubungan antara *psychological well-being* dengan *burnout* pada karyawan hotel. Penelitian tentang *burnout* ini telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Ada beberapa penelitian seperti penelitian Amanda Sandy Ardilla dan Gamma Rahmita Ureka Hakim (2020) yang berjudul "Hubungan *Psychological Well-Being* dengan *Burnout* pada Karyawan di Salah Satu Pabrik Rokok di Malang". Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu metode deskriptif dan korelasional. Populasi penelitian ini adalah karyawan bulanan yang berjumlah 256 orang. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 80 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki *psychological*

well-being rendah dan memiliki *burnout* tinggi serta ada hubungan negatif yang signifikan antara *psychological well-being* dan *burnout* karyawan dengan angka korelasi sebesar -0,744, signifikansi 0,000 dan $p < 0,05$. Perbedaan yang dimiliki dari penelitian ini berupa subjek penelitian dan teknik pengambilan sampelnya.

Penelitian selanjutnya oleh Khalidan Rahama dan Umi Anugerah Izzati (2021) dengan judul penelitian “Hubungan antara Dukungan Sosial dengan *Psychological Well-Being* pada Karyawan”. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel dimana semua anggota populasi digunakan menjadi sampel (Azwar, 2007), sehingga seluruh karyawan perusahaan x akan dijadikan subjek pada penelitian. Karyawan perusahaan x yang menjadi subyek penelitian berjumlah 120 orang, dengan rincian yang mengisi instrument skala untuk uji coba (*try out*) sebanyak 30 orang dan 90 orang sebagai subyek penelitian. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif menggunakan teknik analisis korelasional. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial memiliki hubungan yang positif dengan *psychological well-being* pada karyawan di perusahaan x dengan $r = 0,433$ dengan $\text{sig} = 0,000$ ($p < 0,05$). Perbedaan yang dimiliki dari penelitian ini berupa subjek penelitian dan variabel yang digunakan.

Penelitian selanjutnya oleh Gloria G. Saraun, Krismi D. Ambarwati (2022) dengan judul penelitian “Hubungan antara *Psychological Well-Being* dengan *Burnout* pada pekerja PT Pertamina *Geothermal Energy*

Area Lahendong". Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dan korelasional. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan jumlah subjek sebanyak 42 orang yang merupakan pekerja watu tidak tertentu berasal dari luar daerah Sulawesi Utara. Hasil yang ditemukan dalam penelitian Gloria G. Saraun, Krismi D. Ambarwati (2022) menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara *psychological well-being* dengan *burnout* pada pekerja PT. Pertamina *Geothermal Energy Area Lahendong* dengan $r = -0,286$ dengan $sig = 0,033$ ($p < 0,05$). Perbedaan yang dimiliki dari penelitian ini berupa subjek penelitian dan teknik pengambilan sampelnya.