

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Burnout merupakan fenomena akibat pekerjaan yang bisa mempengaruhi individu maupun orang lain termasuk pada kalangan pekerja dalam berbagai profesi. Menurut (Atmaja & Suana, 2019) ciri-ciri seseorang yang mengalami *burnout* merasakan sakit fisik seperti sakit kepala, punggung linu, demam, otot leher dan bahu tegang, sering flu, susah tidur, dan rasa letih yang kronis. Fenomena *burnout* banyak terjadi di Indonesia sebagaimana pada penelitian sebelumnya yaitu Juniarsi, dkk (2023) yang dilakukan terhadap 155 responden perawat pelaksana rawat inap di RSUD Soedarso Pontianak ditinjau dari 4 variabel karakteristik (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja) responden, secara keseluruhan mengalami *burnout* dan lebih dari 50% diantaranya berada pada kategori sedang dan tinggi. Selain itu, hasil penelitian Mukaromah (2020) melibatkan 90 orang pengemudi ojek *online* di Yogyakarta, 87 berjenis kelamin laki-laki dan 3 orang berjenis kelamin perempuan, terdapat hubungan negatif yang signifikan antara tawakal dan burnout pada pengemudi ojek *online*. *Burnout* didefinisikan sebagai suatu sinisme dan sindrom kelelahan yang umum di antara orang-orang yang terlibat dalam pekerjaan bantuan kemanusiaan yang berhubungan dekat dengan masyarakat (Maslach, 1981).

Berdasarkan pemaparan fenomena *burnout* dalam berbagai profesi, penulis tertarik untuk mengetahui kecenderungan *burnout* pada pengemudi ojek *online* di salah satu komunitas ojek *online* Grab Kota Malang yaitu “Pejuang

Rupiah” dengan melakukan wawancara pada dua orang *driver bike* yang ditemui penulis secara langsung. Hasilnya menunjukkan bahwa kelelahan dirasakan oleh kedua pengemudi dengan faktor yang berbeda. Pengemudi A seorang kepala keluarga yang mengatakan bahwa sering mengalami kelelahan. Kecenderungan *burnout* karena tingginya intensitas waktu kerja untuk mengejar target (tutup poin) yang dilakukan selama 12 jam kerja setiap harinya. Hal tersebut didasari karena tuntutan kebutuhan di rumah dan komitmen tinggi pada pekerjaan. Namun setiap hari tidak tentu mencapai target. Hal tersebut menyebabkan pengemudi sering sakit punggung, pusing kepala, merasa letih dan bosan. Kecenderungan individu yang mengalami *burnout* seperti merasakan sakit fisik yaitu sakit kepala, punggung linu, demam, otot leher dan bahu tegang, sering flu, susah tidur, dan rasa letih yang kronis (Atmaja, 2019). Selanjutnya pengemudi B sebagai perantau yang belum menikah. Pengemudi B mengalami kelelahan ketika sering mendapat pelanggan yang tidak sesuai ekspektasinya, seperti salah memilih titik penjemputan, susah dihubungi saat mengantar paket atau makanan, dan tiba-tiba menunjukkan sikap sinis. Karakteristik pekerjaan yang mempunyai situasi kerja yang menuntut keterlibatan emosional bisa berpengaruh terhadap *burnout* (Schaufeli & Buunk dalam Laini, 2005). Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis merasa bahwa kedua pengemudi ojek *online* tersebut ada kecenderungan mengalami *burnout* yang dapat merugikan bagi masing-masing dari mereka.

Ojek *online* (Ojol) merupakan jasa transportasi memakai aplikasi di *smartphone* yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek dengan tujuan sebagai sarana pengangkutan orang, dapat juga memesan makanan bahkan membeli suatu barang (Fachrurozi, 2023). Survei yang

dilakukan Puskakom UI (2017) mendapati minat masyarakat beralih profesi menjadi pengemudi ojol cukup tinggi karena 77% pengemudi memperoleh penghasilan di atas rata-rata UMP nasional setelah menjadi pengemudi ojol. Namun, berbeda dengan situasi saat ini yang semakin ketat persaingan dan menimbulkan masalah baru seperti tarif yang tidak sesuai, mendapat orderan fiktif, dan berseteru dengan pelanggan maupun sesama pengemudi. Menurut penelitian Damayanti (2023) dari segi internal pada individu, banyak pengemudi merasa lelah, tidak bergairah, dan stres yang menggambarkan kecenderungan *burnout* terjadi pada pengemudi ojol.

Terbentuknya efisiensi dan produktivitas kerja yang tinggi pada pekerja tentu menjadi keberhasilan dalam pekerjaannya. Namun, Menurut Leiter & Maslach (2005) jika pekerja mengalami *burnout* maka mempengaruhi kinerjanya dan produktivitas dalam bekerja juga menurun. Bila tidak segera diatasi, *burnout* akan berdampak negatif pada diri individu maupun perusahaan, antara lain menyebabkan timbul rasa tertekan untuk memberi sumbangan lebih banyak kepada organisasi (Dewi, 2019), komitmen terhadap perusahaan menurun (Mukaromah, 2022), meningkatnya absensi (Fyqieh, 2024), dan meningkatnya resiko kecelakaan (Assa, 2022).

Bersumber pada kajian teoritis dan hasil dari penelitian terdahulu, *burnout* dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. (Lee & Ashfort 1996) menjelaskan bahwa faktor internal mencakup demografis dan kepribadian, lalu faktor eksternal meliputi beban kerja, stres kerja, ambiguitas peran, konflik peran, budaya organisasi, motivasi, dan dukungan sosial. Sementara dukungan sosial berperan penting dalam perkembangan manusia sebagaimana makhluk sosial yang membutuhkan manusia lain (Rifati dkk, 2018).

Dukungan sosial merupakan suatu bentuk pemberian bersumber dari keluarga, rekan, dan lingkungan terhadap individu yang dapat mempengaruhi psikologis individu bersangkutan (Cohen & Syme dalam Apollo & Cahyadi, 2012) sehingga merasa diperhatikan dan dicintai. Salah satu sumber dukungan sosial ialah keluarga. Keluarga adalah tempat dimana pribadi itu dibentuk. Lingkungan keluarga juga menjadi awal kebutuhan psikologis dan fisik terpenuhi. Seseorang akan menjadikan keluarganya tempat bercerita dan mengeluhkan kekesalannya saat mengalami persoalan (Irwanto, 2002). Dengan adanya intervensi dukungan keluarga maka dapat mereduksi *burnout* dan membangun ketahanan psikologis (Taylor, 2012) pada individu.

Dukungan sosial keluarga dipilih sebagai variabel bebas dalam penelitian ini karena menurut sejumlah temuan penelitian terdahulu, dukungan sosial keluarga berkorelasi dengan *burnout* kerja. Dalam penelitian Pangastiti (2011) mendapatkan hasil bahwa dukungan keluarga berpengaruh sebesar 77% terhadap *burnout kerja*. Selanjutnya pada penelitian Yunita (2015) menunjukkan adanya hubungan negatif signifikan yang berarti semakin tinggi dukungan keluarga maka semakin rendah level *burnout*. Menurut Kumolohadi (dalam Damayanti, 2022) dukungan sosial terutama yang diperoleh dari keluarga membentuk emosional yang memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja, kejenuhan, dan depresi.

Berdasarkan temuan penelitian terdahulu, dukungan sosial keluarga dikaitkan dengan penurunan *burnout*. Pada penelitian yang dilakukan pada Damayanti dkk (2022) pada perawat RSUD Abdul Moeloek di Lampung dengan hasil *pearson correlations* sebesar -0,531 yang berarti mempunyai korelasi signifikan dengan arah hubungan negatif. Penelitian selanjutnya dari Aljunianti

(2022) dilakukan pada perawat kesehatan di RSUD Muara Labuh menunjukkan intervensi dukungan keluarga berpengaruh signifikan terhadap penurunan *burnout* sebesar 77%. Penelitian berikutnya oleh Saputra dkk (2023) pada kurir J&T Cargo di cabang Malang dengan hasil dari perhitungan mendapatkan angka koefisien korelasi sebesar -0,667 yang membuktikan adanya korelasi dengan arah hubungan negatif pula. Kemudian penulis menawarkan pengujian ulang pada variabel yang sama yakni dukungan keluarga dan *burnout* pada populasi yang berbeda yaitu pengemudi ojol di Kota Malang. Dilansir dari artikel Otomotif1.com (2024), Kota Malang menduduki peringkat kedua setelah Surabaya sebagai kota dengan daerah termacet dan terpadat di Jawa Timur karena intensitas kegiatan dan jumlah penduduk yang sangat tinggi, maka tidak dipungkiri masyarakat memilih alternatif lain yaitu menggunakan jasa ojek *online* untuk menghindari kemacetan. Hal itu sejalan dengan meningkatnya keberadaan pengemudi ojol di Kota Malang yang sudah beroperasi sejak 2016 (Malangtimes.com, 2017).

Burnout adalah kondisi kelelahan fisik dan emosional akibat tekanan kerja dan situasi, termasuk ada kecenderungan pada pengemudi ojek *online* yang menghadapi kondisi jalan yang tidak terduga, tekanan pelanggan dan persaingan ketat. Penelitian tentang hubungan dukungan sosial keluarga dengan *burnout* telah dilakukan pada profesi seperti perawat (Damayanti dkk, 2022; Aljunianti, 2022) dan kurir (Saputra dkk, 2023), namun penelitian serupa pada pengemudi ojol dipilih oleh penulis karena masih terbatas. Pemilihan populasi tersebut karena berdasarkan hasil wawancara dengan kedua pengemudi ojol *Grab* pada komunitas “Pejuang Rupiah” di Kota Malang menunjukkan bahwa pengemudi ojol ada kecenderungan mengalami *burnout*. Hasil penelitian ini diharapkan

dapat memberikan wawasan yang lebih relevan dan kontekstual tentang dukungan keluarga dalam mengurangi *burnout* dan membantu meningkatkan kesejahteraan psikologis pengemudi ojol atau pekerja informal lain.

Mengacu pada uraian latar belakang yang telah dipaparkan, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Dukungan Keluarga dengan *Burnout* pada Pengemudi Ojek *Online* di Kota Malang”.

B. Rumusan Masalah

Meninjau pemaparan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, apakah ada hubungan antara dukungan keluarga terhadap *burnout* pada pengemudi ojek *online* di Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara dukungan keluarga terhadap *burnout* pada pengemudi ojek *online* di Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini akan memperkaya literatur dan pemahaman terkait korelasi antara dukungan keluarga dengan *burnout*, khususnya pada pengemudi ojek *online* di Kota Malang. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.
- b. Penelitian ini akan menambah wawasan tentang bagaimana dukungan keluarga terhadap *burnout* pada pengemudi ojek *online*. Ini penting untuk memahami dinamika psikologis yang terjadi dalam dunia kerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pengemudi ojol lain serta keluarga untuk merancang intervensi, khususnya dukungan keluarga, mereduksi *burnout* kerja yang lebih efektif.