

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia selalu melakukan berbagai macam aktivitas dalam kehidupannya sehari-hari. Salah satu dari aktivitas tersebut diwujudkan dalam kegiatan kerja. Aktivitas itu sendiri dapat dikatakan sebagai segala suatu yang dilakukan atau kegiatan-kegiatan untuk melaksanakan suatu hal yang melibatkan aktivitas fisik dan nonfisik (aktivitas kognitif, psikologis, dan lain sebagainya) dengan tujuan untuk memperoleh apa yang mereka inginkan (Anton, 2001 : 26).

Kita sering menjumpai berbagai macam permasalahan yang sering membebani pikiran kita pada saat kita sedang melakukan aktivitas, baik itu permasalahan keluarga, pribadi, ekonomi, lingkungan, bahkan sampai pada dunia kerja. Permasalahan-permasalahan seperti itu dapat muncul karena berbagai macam faktor yang dialami oleh manusia, salah satunya adalah adanya perubahan dan perkembangan di era globalisasi seperti sekarang ini. Perubahan serta perkembangan pada semua aspek kehidupan manusia, menuntut mereka untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kehidupan mereka agar dapat mengimbangi dengan kemajuan-kemajuan yang ada di zaman modern seperti sekarang ini. Akibat dari perubahan dan perkembangan tersebut tidak hanya dirasakan oleh manusia saja. Akan tetapi, perusahaan-perusahaanpun juga merasakan akibat dari perubahan dan perkembangan yang

ada. Salah satu akibat yang dialami oleh perusahaan-perusahaan ialah semakin meningkat persaingan-persaingan diantara berbagai perusahaan (www.Indonesiamampu.org).

Persaingan perusahaan di era globalisasi menuntut perusahaan untuk meningkatkan performa yang lebih baik agar dapat bersaing dengan perusahaan yang lain. Setiap perusahaan pastinya mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam setiap periode. Tujuan-tujuan itu akan tercapai jika karyawan perusahaan tersebut mempunyai kinerja yang baik. Agar kinerja karyawan menjadi lebih baik, tentunya perusahaan harus memperhatikan beberapa aspek yang menjadi faktor pendukung dari kinerja karyawan tersebut. Hal-hal yang harus diperhatikan pada karyawan adalah masalah motivasi, pengabdian, disiplin, etos kerja, produktivitas dan masa depannya, juga masalah hubungan industrial yang serasi dan harmonis dalam suasana keterbukaan (Jaya dan Rahmat, 2005 : 213).

Perusahaan yang ingin meningkatkan kinerjanya akan berdampak pula pada kinerja karyawannya. Perusahaan membutuhkan produktifitas dari karyawannya guna membantu perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan yang lainnya. Karyawan yang produktif akan sangat membantu upaya perusahaan untuk meningkatkan perkembangan dan kemajuan dari perusahaan tersebut. Produktif dalam bekerja merupakan salah satu hal yang diinginkan oleh setiap perusahaan dari karyawannya, karena salah satu faktor penentu dari produktifitas perusahaan adalah karyawan atau tenaga kerja itu sendiri (www.wikipedia.org).

Adanya upaya untuk meningkatkan produktifitas dari perusahaan, kebanyakan karyawan akan dituntut untuk bekerja lebih dari pada biasanya. Karyawan akan bekerja melebihi batas normal dari ketentuan-ketentuan yang ada. Misalnya, diberikannya tugas-tugas yang harus dikerjakan dalam kurun waktu tertentu yang mana dalam pengerjaannya membutuhkan kemampuan yang lebih dari karyawan, membutuhkan waktu yang lebih panjang, dan lain sebagainya. Dengan adanya penugasan-penugasan seperti itu, karyawan terpaksa harus pulang terlambat dari jam biasanya. Mereka mempunyai waktu kerja yang lebih panjang (www.kompas.com).

Menurut Thornthwaite (2004); Weston et, al. (2004), jam kerja yang lebih, sering diasosiasikan pada meningkatnya konflik dalam pekerjaan, dan menurut Barnett, Gareis, and Brennan (1999); Gareis, Barnett, and Brennan (2003), memiliki jadwal kerja yang tidak sesuai telah ditemukan untuk memprediksi *job role quality*, *marital role quality*, *psychological distress*, dan *burnout* (Skinner, et., all, 2008 : 305).

Berbagai macam dampak dari permasalahan-permasalahan yang dialami oleh karyawan seperti yang telah dijelaskan di atas, salah satunya ialah *job burnout*. Karyawan akan merasa lelah secara psikologis maupun fisik jika mereka dalam bekerja merasakan adanya ketidaksesuaian antara beban kerja dengan kemampuan yang mereka miliki. Kelelahan-kelelahan itulah yang merupakan salah satu ciri-ciri bahwa karyawan tersebut mengalami *job burnout*. *Burnout* menjadi masalah yang krusial di dunia kerja, karena seringkali menghambat kinerja para karyawan yang akhirnya merugikan perusahaan. Cooper dkk., (2001) menjelaskan bahwa *burnout* seringkali

muncul di dunia kerja dikarenakan rutinitas serta tekanan yang tinggi dalam kesehariannya (Diaz dan Zulkaida, 2009 : 95).

Seperti yang telah dijelaskan di atas, bahwa tuntutan-tuntutan kerja yang diberikan kepada karyawan dengan porsi yang melebihi kemampuan mereka kemungkinan besar akan dapat mengakibatkan penurunan kondisi bagi karyawan. Penurunan kondisi yang dialami oleh karyawan itulah yang dinamakan *job burnout* pada karyawan. Pines dan Aronson (1989), memandang *burnout* adalah tahap-tahap kelelahan emosional, fisik dan mental disebabkan keterlibatan yang lama dalam situasi yang menuntut secara emosional (Jaya dan Rahmat, 2005 : 214). Sedangkan menurut Cordes dan Daugherty menjelaskan bahwa *burnout* adalah kelelahan kerja yang amat sangat dimana membuat kinerja individu terhambat bahkan berhenti (Diaz dan Zulkaida, 2009 : 94). *Job burnout* itu sendiri secara ringkas merupakan penurunan kondisi psikologis maupun fisik yang dialami oleh individu yang diakibatkan oleh berbagai hal salah satunya adalah kelebihan beban kerja.

Kelebihan beban kerja merupakan salah satu permasalahan yang dapat dijumpai dalam berbagai macam pekerjaan. Menurut James L. Gibson, setiap orang pernah mengalami beban kerja yang terlalu berat (*work overload*) pada sesuatu waktu (Tyas, 2009 : 13). Definisi sederhana mengenai kelebihan beban kerja adalah tugas dan tanggung jawab yang terlalu banyak yang dialami oleh seorang pekerja dengan waktu yang sedikit untuk menyelesaikan semua hal yang diperlukan dalam sehari (Morgan, 2002 : 3).

Kelebihan beban kerja sering terjadi pada instansi-instansi yang mempunyai mobilitas tinggi, misalnya bank, rumah sakit, perusahaan-

perusahaan, pabrik-pabrik, jasa pelayanan, dan lain sebagainya. Kelebihan beban kerja secara ringkas merupakan kondisi beban kerja yang melebihi atau tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kerja atau karyawan. Pada awalnya kelebihan beban kerja itu sendiri adalah *workload* atau yang sering kita sebut dengan beban kerja. O'Donnel & Eggemeier, beban kerja adalah sebagian dari kapasitas kemampuan pekerja yang diberikan untuk mengerjakan tugasnya (Tyas, 2009 : 12). Beban kerja tidak akan menjadi suatu masalah jika masih dalam batas normal. Bahkan beban kerja itu sendiri merupakan kesempatan bagi para karyawan untuk belajar dan dapat berhasil dengan cepat (Hussain, 2011 : 258). Batasan-batasan tersebut dapat dilihat dari keseimbangan antara kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dengan beban pekerjaan itu sendiri. Akan tetapi, jika beban kerja tersebut melebihi kemampuan dari karyawan maka akan terjadi kelebihan beban kerja.

Namun, secara fakta yang dapat kita lihat bahwa setiap manusia dalam bekerja tidak mampu sepenuhnya untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan yang mereka miliki. Hal ini dapat terjadi karena setiap manusia mempunyai keterbatasan baik yang menyangkut waktu, kemampuan, tenaga, pikiran, dan lain sebagainya. Jika karyawan bekerja dalam waktu yang melebihi batas normal, maka perusahaan tersebut dapat dikatakan telah melanggar peraturan tentang pengaturan waktu kerja, kecuali perusahaan tersebut mempunyai ketentuan-ketentuan lain yang di atur oleh pemerintah.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan pasal 77 tentang waktu kerja. Pada pasal 77 ayat 1 menjelaskan bahwa setiap pengusaha harus melaksanakan ketentuan tentang waktu kerja. Ketentuan-

ketentuan mengenai waktu kerja tersebut dijelaskan pada pasal 77 ayat 2. Pada pasal ini terdapat dua poin mengenai pengaturan waktu kerja. Pertama, dalam satu minggu para karyawan bekerja selama 6 hari dengan total waktu 40 jam, dalam sehari waktu kerja karyawan adalah 7 jam. Kedua, dalam satu minggu para karyawan bekerja selama 5 hari dengan total waktu 40 jam, dalam sehari mereka bekerja selama 8 jam. Akan tetapi, ketentuan-ketentuan tersebut tidak akan berlaku pada instansi-instansi tertentu. Mereka mempunyai ketentuan-ketentuan tersendiri mengenai pengaturan waktu kerja seperti yang telah dijelaskan dalam pasal 77 ayat 3. Ketentuan-ketentuan tertentu yang dimiliki oleh instansi-instansi tersebut telah diatur dalam Keputusan Menteri seperti yang telah dijelaskan dalam pasal 77 ayat 4. (Undang-undang Ketenagakerjaan). Perusahaan dibidang energi dan sumber daya mineral termasuk perusahaan jasa penunjang yang melakukan kegiatan di daerah operasi tertentu dapat memilih dan menetapkan salah satu dan atau beberapa waktu kerja sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan (Keputusan Menteri: Kep, 234 /Men/2003).

Berbicara mengenai waktu kerja karyawan, karyawan yang bekerja pada salah satu cabang instansi milik pemerintah yang ada di kota Malang sering kali pulang terlambat dari tempat mereka bekerja. Keterlambatan pulang itu terjadi bukan karena tanpa adanya alasan. Mereka pulang terlambat dikarenakan adanya pekerjaan yang harus diselesaikan. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa instansi-instansi lain yang bergerak dalam bidang yang sama sering mengalami hal yang serupa, baik itu instansi milik pemerintah maupun swasta. Hal seperti itu dapat dikatakan menjadi aktivitas yang wajar,

karena semua instansi seperti itu rata-rata mengalami hal yang sama. Setelah ditelusuri lebih dalam, ternyata ada satu permasalahan yang sering muncul pada instansi tersebut, yakni kelebihan beban kerja. Permasalahan seperti itulah yang ternyata menjadi alasan atau faktor dari keterlambatan pulang kerja para karyawan (05-November-2012).

Karyawan yang mempunyai jam kerja yang panjang, dalam artian mereka bekerja melebihi batas normal dan harus pulang terlambat. Mereka pada umumnya mempunyai beban pekerjaan yang lebih. Lebihnya beban pekerjaan pada karyawan tersebut akan mempunyai dampak yang banyak, salah satunya yaitu karyawan harus bekerja sampai melebihi batas waktu seperti biasanya.

Jika kita berbicara tentang kelebihan beban kerja, maka secara teori dapat dikatakan mempunyai hubungan dengan *job burnout* pada karyawan. Sehingga karyawan yang mengalami kelebihan beban kerja pada pekerjaannya, kemungkinan besar karyawan tersebut akan mengalami *job burnout*. Akan tetapi, tidak semua karyawan yang mengalami kelebihan beban kerja akan menimbulkan *job burnout* pada karyawannya. Tanda-tanda dari *job burnout* kadang kala sangat jarang sekali ditemukan dalam instansi-instansi tertentu meskipun para karyawan bekerja dengan melebihi batas normal dari biasanya. Studi empiris telah menunjukkan bahwa beberapa individu tidak mengalami *burnout*, terlepas dari tuntutan pekerjaan yang tinggi dan jam kerja yang panjang. Sebaliknya, mereka tampaknya menemukan kesenangan dalam bekerja keras dan berurusan dengan tuntutan pekerjaan (Nelson & Simmons, 2003; Schaufeli & Bakker, 2001) (Rothmann 2007 : 50). Sedangkan tanda-

tanda jika individu mengalami *burnout* biasanya individu tersebut akan sering terlambat, membolos, keinginan untuk pindah, dan lain sebagainya. Instansi-instansi seperti itu dapat dipastikan mempunyai hubungan yang baik dengan para karyawannya. Mereka benar-benar memperhatikan segala aspek yang berhubungan dengan karyawannya. Karyawan akan merasa diperhatikan dan diberikan suatu perhatian lebih dari instansi di mana mereka bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara pada staf bagian SDM dari salah satu instansi di kota Malang tersebut mengatakan bahwa “permasalahan yang sering terjadi di sini adalah kelebihan beban kerja”. Dikarenakan kelebihan beban kerja mempunyai hubungan dengan *burnout*, maka penggalian data mengenai *burnout* pada karyawanpun tidak luput dari perhatian peneliti. Akan tetapi setelah dilakukan penggalian data lebih dalam, staf bagian SDM tersebut menyatakan bahwa “tanda-tanda *job burnout* pada karyawan sangat jarang sekali dan bahkan tidak ditemukan” (05-November-2012). Berdasarkan dari hasil penggalian data tersebut terlihat adanya ketidaksesuaian antara fakta yang terjadi di lapangan (aplikatif) dengan kajian teori mengenai dua aspek tersebut. Seperti yang telah dinyatakan bahwa kelebihan beban kerja atau *work overload* itu sendiri merupakan salah satu prediktor yang paling penting dari *burnout* (Nirel, et., all, 2008 : 538).

Instansi-instansi yang sering mengalami kelebihan beban kerja, akan sangat berdampak pada karyawannya. Karyawan akan dituntut untuk bekerja melebihi dari batas normal seperti biasanya mereka bekerja. Para karyawan harus pulang terlambat karena harus menyelesaikan pekerjaan mereka. Dengan terjadinya kelebihan beban kerja, karyawan akan merasakan

penurunan kondisi baik secara psikologis maupun fisik mereka. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suciari (2006) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan keluhan *Low Back Pain* yang dialami pramu kamar. Presentase yang mengalami keluhan *Low Back Pain* dari pramu kamar dengan kategori beban kerja berat sekali mencapai 100%, sedangkan beban kerja kategori berat mencapai 79% dan beban kerja sedang 30% (Prihatini, 2007 : 26).

Penelitian-penelitian lain sebelumnya menjelaskan bahwa ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kelelahan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI (Haryono, Suryani dan Wulandari, 2009 : 196). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Qorisa (2010) juga menyatakan bahwa terdapat hubungan antara persepsi beban kerja dengan *burnout* pada perawat RSD Dr. Haryoto Lumajang (Erlina, 2010 : 2). Berdasarkan dari penelitian-penelitian di atas dapat kita ketahui memang benar adanya hubungan antara beban kerja dengan *burnout* yang dialami oleh karyawan.

Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa kelebihan beban kerja secara teori dapat menyebabkan *job burnout* pada karyawan. Akan tetapi, jika menyimak pernyataan dari staf bagian SDM tersebut, kelebihan beban kerja dengan *job burnout* tidak mempunyai hubungan yang signifikan. Dengan demikian, apa yang terjadi mengenai dua hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang dijelaskan dalam teori. Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan dan menyusun laporan penelitian mengenai

permasalahan di dunia kerja yang berjudul “*Hubungan Antara Kelebihan Beban Kerja Dengan Job Burnout Pada Karyawan*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan di atas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kelebihan beban kerja pada karyawan?
2. Bagaimana tingkat *job burnout* pada karyawan?
3. Bagaimana hubungan antara kelebihan beban kerja dengan *job burnout* pada karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kelebihan beban kerja pada karyawan.
2. Mengetahui tingkat *job burnout* pada karyawan.
3. Mengetahui hubungan antara kelebihan beban kerja dengan *job burnout* pada karyawan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Hasil penelitian ini akan memantapkan dan mengembangkan teori antara kelebihan beban kerja dengan *job burnout* dalam dunia kerja.
 - b. Hasil penelitian ini dapat menambah referensi mengenai hubungan antara kelebihan beban kerja dengan *job burnout*.
2. Manfaat secara praktis
 - a. Bagi peneliti
 - 1) Mengetahui perbandingan antara teori-teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan lingkungan kerja yang nyata.
 - 2) Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah pada lingkungan kerja nyata.
 - 3) Sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana strata satu bidang psikologi (S. Psi)
 - b. Bagi instansi yang bersangkutan
 - 1) Mengetahui seberapa besar kelebihan beban kerja dan juga *job burnout* pada karyawan.
 - 2) Hasil dari penelitian ini hendaknya dapat dijadikan suatu bahan masukan atau pertimbangan dalam rangka pemberian perhatian tentang kinerja karyawan yang mengarah pada kemajuan instansi.
 - 3) Sebagai pedoman untuk mengevaluasi kebijakan-kebijakan tentang kinerja karyawan.

- 4) Untuk membuat kebijakan-kebijakan tentang kinerja karyawan pada periode selanjutnya.

