

BAB I

PENGANTAR

A. Latar Belakang Masalah

Di era modern saat ini, kemajuan industri dan teknologi menyebabkan semakin besar beban yang harus dihadapi oleh sebuah perusahaan. Perusahaan harus berusaha keras agar dapat menyeimbangi perusahaan lain dalam segala aspek. Menurut data Kementerian Perindustrian, sebanyak 60 perusahaan di Indonesia terancam pailit (Kemenperin, 2015). Hal tersebut membuat perusahaan harus meningkatkan kualitas perusahaan, baik dari segi teknologi, sistem, dan individu di dalam perusahaan.

Peran individu di dalam perusahaan adalah penting. Individu di perusahaan mempengaruhi maju atau mundurnya sebuah perusahaan. Salah satu masalah yang sering muncul terkait dengan individu dalam menghadapi persaingan antar perusahaan yakni stres. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk dapat berhubungan dengan lingkungan secara normal. Stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu menderita *burnout* (Sihotang, 2004).

Maslach dan Jackson (1981) mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering terjadi pada individu yang bekerja. Kata kunci dari sindrom *burnout* ini adalah meningkatnya rasa kelelahan emosional yang dirasakan oleh individu.

Schaufeli dan Greenglass (2001) juga mendiskripsikan *burnout* dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang menyebabkan individu kurang produktif dalam menunjukkan performa kerja.

Menurut Maslach (Samsuddin, 2013), gejala *burnout* banyak ditemukan pada pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan kemanusiaan. Hal ini dikarenakan pekerjaan pelayanan kemanusiaan banyak melibatkan aspek emosional yang dapat menimbulkan tekanan yang cukup besar pada individu. Teori tersebut didukung oleh penelitian dari Santos, Alves, dan Rodrigues (2009) yang menunjukkan bahwa tingkat *burnout* yang tinggi banyak dialami oleh pekerja sosial dan perawat. Penelitian dari Mariyanti dan Citrawati (2011) juga menunjukkan bahwa *burnout* yang tinggi banyak dialami oleh perawat di RSAB Harapan Kita, khususnya perawat di ruang rawat jalan. *Burnout* tersebut dipicu oleh masalah yang ada di ruang rawat jalan, seperti komplain dari pasien tentang pelayanan yang lamban, kinerja administrasi, perawat yang bersikap “judes”, dan dokter yang tidak serius bekerja.

Pada kenyataannya *burnout* tidak saja dialami oleh pekerja yang berhubungan dengan pelayanan kemanusiaan. Menurut Maslach, Jackson, dan Leiter (Rizka, 2013), *burnout* juga banyak ditemukan pada jenis pekerjaan lain, seperti bidang organisasi maupun industri. Hal tersebut didukung oleh penelitian Gorji (2011) yang menunjukkan sebesar 30,75% pegawai bank di Mellat Bank Iran mengalami *burnout* akibat dari tekanan psikologis dalam menghadapi pelanggan. Di Indonesia, kurang lebih ada

satu juta korban bunuh diri setiap tahun di Indonesia akibat dari kelelahan dan stres kerja yang berkepanjangan (Tribunnews, 2015). Selain itu, penelitian Rizka (2013) membuktikan bahwa sebanyak 44,9% karyawan di perusahaan Gumilang Sumbawa Barat mengalami *burnout* akibat dari lingkungan kerja yang kurang baik sehingga prestasi kerja karyawan menjadi berkurang.

Burnout yang terjadi pada karyawan memberikan beberapa dampak buruk pada diri individu itu sendiri maupun luar diri individu. Ubaydillah (Samsuddin, 2013) menjelaskan dampak buruk *burnout* pada individu bergantung pada kadar *burnout* itu sendiri. *Burnout* dengan kadar yang rendah bisa menciptakan gangguan hubungan interpersonal dalam diri individu. *Burnout* dengan kadar yang sedang bisa menyebabkan gangguan intrapersonal di tempat kerja atau di dalam kehidupan secara umum. *Burnout* dengan kadar yang tinggi dapat menciptakan gangguan antara individu dengan pekerjaan. Selain berdampak buruk terhadap diri sendiri, *burnout* juga memberikan efek negatif terhadap perusahaan. Menurut Cat, Cengiz, dan Cengiz (2014), perusahaan harus menghadapi beberapa persoalan akibat *burnout*, seperti menurunnya performa kinerja karyawan, menurunnya loyalitas karyawan terhadap perusahaan, menurunnya kepuasan kerja karyawan, serta membengkaknya biaya kesehatan yang harus dikeluarkan perusahaan.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout* pada karyawan. Menurut Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001), penyebab

umum terjadinya *burnout* dibagi menjadi dua kategori, yaitu situasional dan individual. Faktor yang pertama adalah faktor situasional yang mencakup tuntutan pekerjaan dan sumber daya kerja. Sebagai contoh antara lain ketidakjelasan peran, konflik peran, beban kerja yang berlebih, dan kurangnya hasil kerja atau prestasi individu.

Faktor kedua adalah faktor individual yang mencakup status sosial, ekonomi, karakteristik individu, dan aspek demografi (usia, *gender*, dan lain sebagainya). Selain kedua faktor tersebut, terdapat beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi *burnout*. Menurut Ellison, Boardman, Willims, & Jackson (2001), agama juga menjadi faktor penting dalam mempengaruhi *burnout* seseorang.

Menurut Taylor,dkk (Kutcher, 2010), keikutsertaan individu dalam kegiatan keagamaan dapat memberikan beberapa manfaat, seperti sumber dukungan sosial yang diperoleh dari sesama pemeluk agama, pengaruh positif bagi kesehatan mental dan fisik, dan individu dapat menjadikan agama sebagai mekanisme *copying* dalam menghadapi masalah yang menekan. Myers dan Diener (1995) berpendapat bahwa individu yang beragama dan memiliki tingkat spiritualitas tinggi lebih bahagia dan lebih puas terhadap kehidupannya dibandingkan individu yang tidak beragama dan memiliki tingkat spiritualitas yang rendah. Oleh karena itu, spiritualitas menjadi faktor penting dalam menurunkan *burnout* pada individu.

Salah satu pembahasan yang sedang berkembang dalam penelitian spiritual yakni *spiritual well-being*. *Spiritual well-being* menurut NICA

(*National Interfaith Coalition on Aging*) adalah penegasan hidup pada diri seseorang dalam menjalin hubungan dengan Tuhan, diri sendiri, masyarakat, dan lingkungan (Moberg, 2010). *Spiritual well-being* merupakan kondisi dimana individu mencapai kebahagiaan dan keselarasan hidup, khususnya dalam aspek spiritual. Individu dengan tingkat spiritual yang baik dapat mengetahui tujuan hidup yang sesungguhnya sehingga segala yang dikerjakan akan dilandasi untuk beribadah kepada Tuhan.

Dalam menjalani kehidupan ini, seseorang dapat terbebas dari *burnout* serta mampu mengatasi problema apabila terdapat unsur iman dan agama yang teguh di dalam diri orang tersebut (Lestari, Rini & Purwati, 2002). Hal tersebut didukung oleh penelitian dari Glasberg, dkk (2007) yang menyatakan bahwa tingkat statistik *burnout* pada *oncologist* yang mengikuti kegiatan religi lebih rendah dibanding *oncologist* yang tidak ikut serta dalam kegiatan religi. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Elison dan Levin (Kutcher, 2010) juga membuktikan bahwa praktek keagamaan (berdoa dan beribadah ke gereja) dapat meredam *burnout* dan berdampak baik pada kesehatan. Menurut Hamid, Anwar, dan Fasikhah (2012), individu yang sedang menghadapi masalah, kemudian memasrahkan masalah tersebut kepada Sang Pencipta akan jauh lebih tahan menghadapi masalah tersebut dikarenakan kepasrahannya itu akan menjadi mekanisme *copying* bagi dirinya.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui hubungan *spiritual well-being* dan *burnout* pada karyawan yang akan dilaksanakan di Kantor Pusat PLN. Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan wawancara terlebih dahulu terhadap salah satu karyawan Kantor Pusat PLN. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan di Kantor Pusat PLN diminta untuk mengisi EES (*Employee Engagement Survey*) pada tiap semester. Dalam EES, terdapat 12 dimensi yang diukur, salah satunya adalah *burnout*. Namun, data EES diolah per unit secara korporat sehingga belum terdapat data spesifik mengenai tingkat *burnout* seluruh karyawan Kantor Pusat PLN.

Berdasarkan hasil observasi, karyawan Kantor Pusat PLN memulai bekerja pada pukul 07.30 hingga pukul 16.00. Saat adzan berkumandang, para karyawan berbondong-bondong menuju mushola kantor yang letaknya berada di lantai bawah. Setelah jam kerja, para karyawan diberi kebebasan untuk memilih kegiatan ekstrakurikuler yang difasilitasi oleh kantor. Kegiatan tersebut bertujuan untuk meredam *burnout* dan menggali potensi yang terpendam dalam diri karyawan. Kegiatan ekstrakurikuler tersebut di antaranya adalah seni tari, seni bela diri, basket, tahsin bacaan Al-Qur'an (karyawan muslim), kajian keagamaan, serta masih banyak kegiatan lainnya. Melalui beberapa kegiatan yang bermuatan spiritual yang diadakan di Kantor Pusat PLN akan sangat cocok dengan tujuan penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti berkeinginan untuk meneliti seberapa besar tingkat *burnout* yang dialami karyawan serta bagaimana

hasil analisis lebih lanjut terhadap hubungan antara *spiritual well-being* dan *burnout* pada karyawan. Oleh karena itu, pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan negatif antara *spiritual well-being* dan *burnout* pada karyawan?

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan *spiritual well-being* dan *burnout* pada karyawan.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam pengembangan ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi serta psikologi Islami.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, manfaat penelitian ini adalah :

- a. Diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi perusahaan dalam rangka menurunkan tingkat *burnout* pada karyawan melalui peningkatan *spiritual well-being*.
- b. Diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi karyawan untuk menjaga diri dari *burnout* melalui upaya peningkatan *spiritual well-being*.

- c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber ilmu, informasi dan pijakan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam mengembangkan cara atau teknik untuk meminimalisir maupun mencegah terjadinya *burnout*.

D. Keaslian Penelitian

Terdapat beberapa penelitian mengenai *burnout* maupun *spiritual well-being* yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Penelitian oleh Latifatul Laili (2014) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kesejahteraan Spiritual Terhadap *Burnout* Pada Mahasiswa Pendidikan Dokter di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori *burnout* dari Schaufeli, Martinez, Pinto, Salanova, Bakker (2002). Alat ukur yang digunakan adalah MBI-SS (*Maslach Burnout Inventory-Student Survey*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kesejahteraan spiritual yang terbukti efektif memengaruhi *burnout* pada mahasiswa. Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa pendidikan dokter di UII Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Nikki Rasuna Katarini (2011) dalam skripsinya yang berjudul “*Burnout* Ditinjau Dari Persepsi Budaya Organisasi dan Motivasi Intrinsik di PT. Krakatau Steel”. Penelitian tersebut menggunakan teori Maslach untuk *burnout*, teori Sobur untuk budaya organisasi, dan teori dari Thomas untuk motivasi intrinsik. Alat ukur yang digunakan adalah skala *burnout*, skala persepsi budaya

organisasi, dan skala motivasi intrinsik. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan direktorat logistik PT Krakatau Steel. Hasil dari penelitian ini yakni ada hubungan positif antara persepsi budaya organisasi dan motivasi intrinsik dengan *burnout* pada karyawan.

Penelitian lainnya adalah Imelda Novalina Sihotang (2004) yakni “*Burnout* Pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Psikologis dan Jenis Kelamin”. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *burnout* dari Maslach. Alat ukur dalam penelitian ini adalah angket persepsi terhadap lingkungan kerja psikologis, yang memuat lima aspek, yaitu: struktur kerja, tanggung jawab kerja, perhatian dan dukungan pimpinan, kerjasama kelompok, dan kelancaran komunikasi dan angket *burnout* yang menggunakan dimensi kelelahan fisik, dimensi kelelahan emosional, dimensi kelelahan mental, dimensi rendahnya penghargaan terhadap diri, dan dimensi depersonalisasi. Subjek penelitian berjumlah 80 orang yang merupakan karyawan dari PT Pertamina Up III Plaju. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang negatif antara persepsi lingkungan kerja psikologis dengan *burnout* dan ada perbedaan tingkat *burnout* berdasarkan jenis kelamin.

Penelitian lainnya oleh Purba, Yulianto, dan Widyanti (2007) yakni “Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap *Burnout* Pada Guru”. Teori yang digunakan adalah *burnout* dari Maslach, sedangkan untuk dukungan sosial yaitu teori dari Sarafino. Alat ukur dalam penelitian ini adalah kuesioner A yang merupakan skala *burnout* yang mengacu pada teori *burnout* yang

dikemukakan oleh Cicilia Maslach yang terdiri dari tiga dimensi yaitu kelelahan emosi, depersonalisasi, dan *low personal accomplishment*. Kemudian pada bagian kedua adalah kuesioner B yang merupakan skala dukungan sosial mengacu pada teori yang dikemukakan E.P Sarafino mengenai lima jenis dukungan sosial yaitu dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan informasi, dukungan instrumental dan dukungan jaringan sosial. Subjek penelitian adalah 159 guru di 12 sekolah, masing-masing 2 sekolah dari jenjang dan status sekolah yang berbeda.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari variabel, teori, alat ukur, serta subjek penelitian. Berikut ini dipaparkan secara lebih rinci letak perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya :

1. Keaslian Topik

Variabel tergantung dalam penelitian ini adalah *burnout*, sedangkan variabel bebas adalah *spiritual well-being*. Penelitian sebelumnya oleh Laili (2014) menggunakan variabel bebas dan tergantung yang sama, namun berbeda dalam penggunaan teori, alat ukur, dan subjek penelitian.

2. Keaslian teori

Teori dalam penelitian ini adalah teori *burnout* dari Maslach, dan Jackson (1981). Beberapa penelitian yang telah disebutkan sebelumnya banyak menggunakan teori *burnout* dari Maslach, namun berbeda dari segi subjek penelitian yang digunakan. Sedangkan teori

spiritual well-being yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Ellison (Abu-El-Noor & Radwan, 2015). Penelitian sebelumnya oleh Laili (2014) menggunakan teori Fisher (2010).

3. Keaslian alat ukur

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian adalah *Maslach Burnout Inventory* yang dikembangkan oleh Christina Maslach dan Susan E. Jackson (1981). Beberapa penelitian yang telah disebutkan sebelumnya juga menggunakan teori *burnout* dari Maslach, kecuali penelitian yang telah dilakukan oleh Laili (2014) menggunakan teori *burnout* dari Schaufeli, Martinez, Pinto, Salanova dan Bakker (2002). Sedangkan alat ukur *spiritual well-being* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Spiritual Well-being Scale* yang dikembangkan oleh Dr Ellison dan Dr Paloutzion (Abu-El-Noor & Radwan, 2015). Penelitian sebelumnya oleh Laili (2014) menggunakan alat ukur *Spiritual Well-being Questionnaire*. Oleh karena itu, kedua alat ukur tersebut menjadi pembeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Laili (2014).

4. Keaslian subjek penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Kantor Pusat PLN di Jakarta Pusat. Penelitian-penelitian sebelumnya belum ada yang melibatkan karyawan kantor di Jakarta, seperti dalam penelitian Laili (2014) menggunakan subjek mahasiswa pendidikan dokter di UII

Yogyakarta, Katarini (2011) menggunakan subjek karyawan direkorat logistik PT Krakatau Steel, Purba, Aries, dan Widyawanti (2007) menggunakan subjek 159 guru di 12 sekolah, dan Sihotang (2004) menggunakan subjek karyawan dari PT Pertamina Up III Plaju.

Berdasarkan keempat hal di atas, peneliti meyakini bahwa penelitian yang berjudul “Hubungan *Spiritual Well-being* dan *Burnout* Pada Karyawan” belum pernah diteliti sebelumnya.

