

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aspek berharga yang dimiliki perusahaan. Satu dari sumber daya yang dimiliki organisasi yang sangat utama untuk mencapai hasil akhir organisasi yaitu sumber daya manusia. Oleh sebab itu, setiap organisasi membutuhkan kelompok anggota yang beragam yang secara konsisten berusaha, bekerja, dan terlibat dalam kegiatan untuk memajukan tujuan asosiasi.

Pertumbuhan organisasi semakin maju, yang berdampak pada peningkatan tuntutan pekerjaan. Anggota organisasi harus beradaptasi dengan cepat terjadinya perubahan pada lingkungan perusahaan. Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan diri individu di dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi serta persaingan yang berat di tempat karyawan kerja adalah stres. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan baik dengan lingkungannya secara normal, stres yang dialami individu dalam jangka waktu intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan fisik maupun mental, keadaan seperti ini disebut *burnout*. *Burnout* adalah hasil dari memiliki tingkat partisipasi, identitas, atau dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaan atau profesi seseorang (Ivancevich, 2006).

Persaingan sangat ketat menjadikan individu tidak dapat lepas dari tekanan yang dihadapi. Individu dalam organisasi dituntut untuk menyesuaikan dirinya dengan perubahan-perubahan yang terkadang cepat terjadi. Apabila hal ini dibiarkan berlarut-larut, maka gangguan yang bersifat fisik ataupun psikologis dapat mengganggu kegiatan sehari-hari. *Burnout* cenderung menjadi masalah tertentu diantara orang yang pekerjaannya memerlukan kontak yang mendalam dengan memiliki tanggung jawab atas orang lain. Tingkat keterlibatan, identifikasi, atau komitmen yang tinggi dalam bekerja atau karier individu merupakan penyebab terjadinya *burnout* (Ivancevich, Konopaske & Matteson, 2006).

Kinerja karyawan diharapkan penuh dengan tanggung jawab dan membutuhkan keterampilan serta ketelitian yang tinggi terhadap pekerjaannya demi menjaga citra perusahaan. Namun pada kenyataannya, apabila karyawan tidak mampu beradaptasi dengan memiliki ketrampilan serta ketelitian yang tinggi, akan sulit melepaskan diri dari tekanan di tempat kerja yang dihadapi dalam jangka waktu yang panjang yang akan menimbulkan *burnout* (Spector, 2008). Sejalan dengan apa yang ditunjukkan oleh Maharani & Budiarto (2019), tuntutan pekerjaan yang tidak sepadan dengan kapasitas individu, baik dari segi fisik, keterampilan, dan ketersediaan waktu dapat menimbulkan stres. Ketika individu mengalami stres yang tidak terkendali di lingkungan kerja dan stres yang berkepanjangan menyebabkan terjadinya *burnout* (World Health Organization (WHO), 2019).

Unsur-unsur yang mempengaruhi *burnout* karakteristik individu dan situasional, tidak dapat dipisahkan dari terjadinya *burnout*. Salah satu penyebab personal yang berkontribusi terhadap *burnout* adalah *gender*. Maslach dan Jackson

(Cherniss, 1987) menyampaikan bahwa depresionalisasi adalah gejala umum dari kelelahan pada *burnout* yang dialami pria, tetapi kelelahan emosional adalah gejala *burnout* pada wanita. Usia juga berpengaruh pada kelelahan. Menurut Maslach dan Jackson (Cherniss, 1987) beserta Schaufeli dan Buunk (Cooper, D.R. dan Schindler, 2001) mengungkapkan bahwa mudanya usia pekerja lebih mungkin dibandingkan pekerja yang lebih tua untuk mengalami kelelahan.

Maslach et al., (2001) memaparkan definisi *burnout* yaitu sebuah situasi atau keadaan dimana pribadi merasa kelelahan atau keruntuhan emosi, hilangnya motivasi serta dedikasi sehingga menimbulkan stres emosional, yang membuatnya mudah merasakan kelelahan baik pada fisik dan mental, serta senantiasa bersikap sinis pada individu di sekitarnya. Penelitian oleh Aflac (2022) menemukan bahwa lebih dari separuh pekerja di AS mengalami *burnout*, dengan 36% melaporkan tingkat kelelahan yang sedang, 15% tinggi, dan 8% sangat tinggi. Angka ini meningkat signifikan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Penelitian pada karyawan Kantor Pos Makassar menunjukkan bahwa 73% karyawan mengalami *burnout* pada tingkat sedang, berdasarkan pengukuran menggunakan Maslach Burnout Inventory. Burnout ini melibatkan aspek emotional exhaustion, depersonalization, dan penurunan pencapaian pribadi (Sartika dkk., 2020). Namun *burnout* tidak hanya terjadi pada pegawai yang berprofesi sebagai penyedia layanan. *Burnout* juga sering terjadi di tempat kerja lain, yaitu di organisasi dan industri (Maslach, Jackson, & Letter, 1996).

Burnout yang berkepanjangan di lingkup perusahaan nantinya berdampak buruk terhadap sehatnya lingkungan kerja sosial tersebut Maslach (dalam

Khusniah dan Nur 2014). Jika *burnout* telah menjadi gejala di para pekerja, dengan demikian dapat terjadi peristiwa di mana pekerja tersebut menjadi lebih sensitif terhadap emosi yang dapat begitu membuat perusahaan rugi.

Menurut Keksi, gejala *burnout* diantaranya merasa bersalah di tempat kerja, kelelahan saat bangun tidur, dan kinerja kerja yang buruk (Swasti et al., 2018). Penumpukan masalah di tempat kerja akibat stres kerja yang berkepanjangan, keadaan pasca *burnout* pastinya menimbulkan tindakan buruk seperti fatalism, kebosanan, ketidakbahagiaan, sinisme, kekurangan, ketidakberhasilan, pekerjaan yang berlebihan, tindak kekerasan, ketidakpuasan, serta pelarian (Aida, 2013).

Kepuasan kerja yang menurun, memburuknya kinerja, dan rendah dalam produktivitas mungkin merupakan gejala dari kelelahan. Terlepas dari sumbernya, *burnout* memiliki efek negatif baik pada orang maupun perusahaan. Membiarkan kejenuhan bertahan di tempat kerja pada akhirnya akan berdampak negatif pada kesejahteraan lingkungan kerja sosial. (Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, 2001), menambahkan karyawan yang kurang komunikasi dan gelisah akan menjadi fenomena jika *burnout* sudah bergejala yang akan sangat buruk bagi keberlangsungan bisnis.

Robins & Coulter (2012) menyatakan isu sumber daya manusia memainkan peran penting, dalam hal ini perilaku di tempat kerja, perasaan dan persepsi kerja, faktor kepribadian pada pekerjaan khususnya, memiliki pengaruh penting terhadap organisasi. Begitupun dalam penelitian Khandan (2015) *burnout* menyebabkan organisasi mengalami banyak tingkatan termasuk: penurunan kinerja staf, peningkatan kecelakaan, ketidakhadiran kerja, ketidakpuasan kerja, seringnya

pergantian dan pergantian pekerjaan, berkurangnya kualitas kinerja kerja yang dapat menyebabkan penurunan kepuasan nasabah. Fajriani & Septiari (2015) menyatakan hal yang sama bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kejenuhan kerja karyawan di Wilayah PT Sinar Sosro Semarang. Puspitasari & Handayani (2014) menyatakan perilaku *burnout* karyawan disebabkan dengan adanya beban kerja yang tinggi karyawan.

Dewe & O'Driscoll, menambahkan pekerjaan dan organisasi adalah karakteristik contoh elemen situasional. Sedangkan tidak adanya komunikasi antara tingkat organisasi dan proses organisasi merupakan salah satu karakteristik organisasi yang berkontribusi terhadap *burnout* berkembang (Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, 2001). Berdasarkan hal ini, peneliti berkonsentrasi pada tidak adanya aspek komunikasi di antara berbagai faktor yang disebutkan di atas menjadi efisiennya komunikasi yang sangat berguna untuk setiap anggota organisasi untuk berfungsi secara baik dan sesuai pada hasil terlibat antara karyawan lainnya dan anggota. Ketika karyawan memiliki persepsi yang negatif baik itu komunikasi interpersonal yang dilakukan secara bersama-sama dengan karyawan lain akan berakibat pada perilaku yang tidak mendukung efektivitas pekerjaan yang dilakukan.

Levy (2006) menguraikan jika satu di antara berbagai faktor yang berpengaruh pada timbulnya *burnout* adalah dinamika sosial pada lingkungan pekerjaan. Dinamika ini mencakup interaksi bersama pimpinan, relasi antar kolega, serta relasi antara pimpinan dan anak buah. Kualitas relasi sosial karyawan kepada pimpinan dan kolega bisa berfungsi sebagai penghambat atau pencegah terjadinya

burnout, tergantung pada apakah hubungan tersebut bersifat mendukung dan positif. Namun, jika hubungan sosial tersebut bersifat merugikan atau negatif, maka hal tersebut malah dapat meningkatkan tingkat stres dan tekanan yang dialami dalam konteks pekerjaan. Untuk membangun hubungan sosial yang sehat, perlu terdapat keefektifan komunikasi interpersonal selama tahap hubungan itu dibentuk dan dipelihara (Rakhmat, 2013). Komunikasi interpersonal dianggap efektif jika semua pihak, baik yang berkomunikasi maupun yang mendengarkan, dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan mencapai pemahaman yang sama (Andayani, 2009).

Komunikasi interpersonal yang efektif sangat penting untuk mengembangkan dan memelihara hubungan dan bentuk dukungan sosial ini. Ini juga membantu orang merasa didukung oleh orang lain (Rakhmat, 2013). Buruknya komunikasi interpersonal dapat berdampak pada sikap komunikasi dengan tidak setuju karena kepribadian tertutup (Rakhmat, 2013). Sikap menutup diri dapat menyebabkan orang mengasingkan diri dari lingkungan sosialnya, dan sikap tidak setuju dapat membuat orang tegang dan *burnout*.

Kemampuan komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor yang dapat mengurangi *burnout* pada pekerja. Kesuksesan di tempat kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk keterbukaan karyawan, kemampuan bahasa, pengendalian diri, dan kepercayaan diri. Atasan dan bawahan dan rekan kerja, dimana atasan lebih fokus pada komunikasi interpersonal dalam kemitraan humanistik yang menentukan pekerja untuk memahami orang lain yang memiliki persyaratan tubuh, psikologis, dan sosial. Karyawan dapat mengembangkan

kepercayaan dan hubungan interpersonal yang positif dengan menggunakan komunikasi interpersonal yang efektif.

Komunikasi interpersonal mengacu pada percakapan hanya antara dua individu antara suami dan istri, dua rekan kerja, dua teman dekat, seorang guru dan seorang siswa, dll. Menurut Supratiknya (1995), hubungan yang bahagia bergantung pada komunikasi interpersonal yang efisien. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu unsur yang menentukan keharmonisan manusia. Secara umum, komunikasi interpersonal terjadi ketika setiap orang mencoba untuk saling mendekati karena ingin berkomunikasi satu sama lain. Komunikasi interpersonal sangat penting untuk kebahagiaan manusia sebagai hasilnya.

Gold & Roth (2013) menyatakan bahwa *burnout* disebabkan oleh ketidaksesuaian antara yang dikerjakan dengan hasil dari usaha yang diterima dari pekerjaan. Dampak yang dirasakan oleh karyawan yang mengalami *burnout* akan menunjukkan rasa kelelahan, seperti kehilangan simpati untuk orang lain dan cenderung menyalahkan orang lain karena kesulitan mereka sendiri. Secara umum, tidak terdapat masalah yang signifikan mengenai komunikasi interpersonal, tetapi terkadang terjadi *missed* komunikasi antara atasan dan bawahan yang menyebabkan terjadinya dua kali kerja dalam memberikan informasi kepada karyawan lainnya. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akasyah (2018) semua diharapkan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik terutama dalam hal memahami peran dari komunikasi itu sendiri, dengan tujuan agar informasi yang diterimanya dari atasan bisa tersampaikan dengan baik dan bisa dipahami dengan baik sesuai tugas dan tanggung jawab sebagai karyawan.

Setiap pegawai diharapkan dapat bekerjasama dengan baik di seluruh bagian organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Pada umumnya, tidak terdapat masalah yang signifikan mengenai komunikasi interpersonal, tetapi terkadang terjadi *missed* komunikasi antara atasan dan bawahan yang menyebabkan terjadinya dua kali kerja dalam memberikan informasi kepada karyawan lainnya. Jika terjadi *missed* komunikasi, hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi. Misalnya, kerugian bisa muncul ketika instruksi yang tidak jelas menyebabkan bawahan menyelesaikan tugas dengan cara yang salah, seperti saat salah menafsirkan prioritas proyek atau target kinerja. Akibatnya, perusahaan mungkin harus mengeluarkan biaya tambahan untuk memperbaiki kesalahan tersebut, memperpanjang waktu penyelesaian proyek, atau bahkan kehilangan peluang bisnis karena keterlambatan. Selain itu, ketika komunikasi yang buruk terjadi dalam pembagian tanggung jawab antar departemen, bisa muncul ketidakselarasan kerja yang menyebabkan tumpang tindih pekerjaan atau bagian yang terabaikan, sehingga menurunkan efisiensi dan produktivitas tim secara keseluruhan. *Missed* komunikasi juga sering terjadi dalam pengelolaan stok barang, misalnya ketika informasi mengenai inventaris yang tersedia tidak disampaikan dengan baik, menyebabkan kekurangan atau kelebihan persediaan yang berdampak langsung pada operasional perusahaan.

Penelitian Midianto (2018) menunjukkan bahwa keterbukaan komunikasi efektif oleh atasan di PT. ADETEX dapat mempengaruhi karyawan, mengubah sikap, pendapat, dan perilaku. Komunikasi interpersonal dikatakan memiliki empati ketika kemampuan indera perasa seseorang dari perspektif orang lain dengan dasar untuk membangun hubungan interpersonal yang sehat (Minarti, 2005). Penelitian

Kuasi (2014) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang didasari adanya empati berhubungan positif dengan kualitas hidup. Selain itu, Penelitian Prakoso (2016) menunjukkan setiap aspek pada komunikasi interpersonal berpengaruh besar secara individu, meliputi keterbukaan, empati, supportive, sikap positif, dan kesetaraan pada karyawan Zena Travelindo Malang. Tetapi, sikap positif mendominasi pengaruh terhadap peningkatan kerja karyawan. Oleh karena itu, dengan meningkatkan keefektifan komunikasi interpersonal, maka kinerja juga akan meningkat.

Oleh karena itu, setiap karyawan harus bersikap terbuka, tidak hanya dengan sesama rekan kerja tetapi juga dengan atasan, agar setiap aspirasi dan keinginan bawahan dapat diketahui dan dipahami. Menurut Maria et al., (2021) komunikasi dalam organisasi juga berperan sebagai media interaksi antara individu dalam perusahaan. Komunikasi organisasi menjadi sarana pertukaran pendapat atau informasi antara anggota satu dengan anggota yang lain (Siwi et al., 2020).

Penelitian Ma'arif (2022) membuktikan ada hubungan positif antara komunikasi interpersonal dan kecenderungan mengalami *burnout*, namun penelitian yang dilakukan oleh (Muswirda, 2021) dan (Susmiftananda, 2023) menyatakan bahwa adanya hubungan negatif atau hubungan yang tidak sejalan antara komunikasi interpersonal terhadap *burnout* dengan hasil 37,2% kontribusi komunikasi interpersonal terhadap *burnout*, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang lebih terfokus untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas komunikasi interpersonal dapat secara

spesifik memengaruhi tingkat *burnout*, terutama dalam organisasi besar dengan struktur kerja yang kompleks seperti di Kantor Pusat Perum BULOG Jakarta.

Penelitian dengan variabel ini penting untuk dilakukan karena komunikasi interpersonal atasan-bawahan dan pengaruhnya terhadap *burnout* belum banyak dieksplorasi secara spesifik, terutama dalam konteks perusahaan milik negara seperti Kantor Pusat Perum BULOG Jakarta. Meskipun penelitian sebelumnya telah membahas faktor-faktor yang memengaruhi *burnout*, komunikasi interpersonal sebagai salah satu faktor protektif masih memerlukan kajian lebih mendalam. Kebaruan penelitian ini terletak pada upaya mengeksplorasi lebih lanjut hubungan antara komunikasi interpersonal dan tingkat *burnout* di lingkungan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan *Burnout* pada Karyawan Kantor Pusat Perum BULOG Jakarta".

B. Rumusan Masalah

Menurut latar belakang yang sudah dijelaskan di atas dapat diperoleh pertanyaan pokok yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu: apakah terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal terhadap tingkat *burnout* pada karyawan Kantor Pusat Perum BULOG Jakarta.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal terhadap tingkat *burnout* dalam tim kerja di Kantor Pusat Perum BULOG Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah kajian mengenai korelasi antara Komunikasi Interpersonal dan *Burnout* di kalangan karyawan Kantor Pusat Perum BULOG Jakarta. Selain itu, penelitian ini dapat menyumbangkan pada pengembangan ilmu psikologi, utamanya pada lingkup Psikologi Industri dan Organisasi dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia yang unggul.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan bagi organisasi tentang bagaimana memahami komunikasi interpersonal berkaitan dengan tingkat *burnout* pada karyawan.

