

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Aset paling berharga dan signifikan yang dapat dimiliki oleh perusahaan atau organisasi adalah sumber daya manusianya. Alasannya karena, satu dari sumber daya yang dimiliki organisasi yang sangat utama untuk menggapai hasil akhir organisasi yaitu sumber daya manusia. Orang berkumpul yang berkolaborasi dengan cara tertentu dan dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dikenal sebagai organisasi (Griffin, W, 2002). Oleh sebab itu, setiap organisasi membutuhkan kelompok anggota yang beragam yang secara konsisten berusaha, bekerja, dan terlibat dalam kegiatan untuk memajukan tujuan asosiasi. Suhariyanto, Kepala BPS, menyampaikan pernyataan tersebut pada Senin melalui situs bps.go.id (5 Mei 2019) Setiap tahun, semakin banyak orang di Indonesia secara keseluruhan yang memasuki angkatan kerja. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), ada 2,24 juta lebih banyak pekerja pada Februari 2019 dibandingkan pada Februari 2018 (129,36 juta). Hal ini menunjukkan bagaimana tenaga kerja Indonesia yang berkembang konsisten dengan industrialisasinya yang cepat.

Dengan semakin banyaknya pekerja di Indonesia, pertumbuhan organisasi semakin maju, yang berdampak pada peningkatan tuntutan pekerjaan. Anggota organisasi harus beradaptasi dengan cepat terjadinya perubahan pada lingkungan perusahaan. Ada persaingan yang ketat, dan orang-orang dipaksa untuk memenuhi tuntutan. Hidup mereka akan terganggu jika hal ini dibiarkan secara bertahap menjadi lebih buruk pada tingkat fisik dan psikologis. Bagi orang lain, kelelahan adalah masalah khusus karena pekerjaan mereka membutuhkan perhatian yang dekat dengan kepedulian terhadap orang lain. *Burnout* adalah hasil dari memiliki tingkat partisipasi, identitas, atau dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaan atau profesi seseorang (Ivancevich, 2006).

Menurut Pines dan Aronson, *burnout* adalah kondisi keterlibatan terus-menerus dalam peristiwa yang menguras emosi yang mengakibatkan kelelahan fisik, emosional, dan mental (Cooper dan Emory, 1996). CV. P. M. U merupakan perusahaan kontraktor berpengalaman yang mengerjakan proyek pipa air dan sudah

mengikuti K3, pemahaman kesehatan dan keselamatan kerja atau K3 sebagai halnya tercatat pada Nomor 50 tahun 2021 dalam Peraturan Pemerintah adalah segala tindakan yang dilakukan demi menjamin serta menjaga kesehatan dan keselamatan kerja pegawai dalam usaha meminimalisir akibat kerja seperti kecelakaan dan jatuh sakit. Sumber daya manusia CV. P. M. U melewati tantangan yang tidak mudah pada saat menjalani tugas di lapangan ketika ada sebuah proyek pengerjaan. Khususnya tim yang mendapatkan tugas di lapangan atau pelaksana proyek atau *project manager*.

Kepiawaian komunikasi sangat diperlukan ketika akan mengerjakan sebuah proyek, seperti perizinan dengan pihak polisi, RT/RW sekitar, hingga dengan pihak pemerintah kota. Tidak hanya perihal perizinan, namun juga perihal pengadaan logistik, barang, dan keperluan lain, jika terjadi sebuah miskomunikasi maka dampaknya bisa berakibat fatal bagi proyek yang sedang dikerjakan. Seluruh jabatan dan posisi dituntut untuk memiliki komunikasi yang baik dan terlibat satu sama lain agar tidak terjadi sebuah kesalahan dalam mengerjakan proyek. Keterikatan kerja yang tinggi didefinisikan sebagai hubungan antara tingkat tanggung jawab seseorang dan jumlah upaya yang mereka lakukan dalam pekerjaan mereka. Sebuah organisasi mengharapkan karyawannya untuk mencurahkan lebih banyak waktu, upaya, dan keterampilan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka, mempertaruhkan kesejahteraan mereka dan akhirnya mengarah pada *burnout* (Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, 2001).

Peneliti melakukan wawancara *online* untuk *preliminary* atau riset awal pada tanggal 22 Desember 2022 terkait kondisi *burnout* karyawan. Subjek *preliminary* peneliti adalah tiga karyawan CV. P. M. U Surabaya, hasil *preliminary* yang peneliti peroleh adalah sebagai berikut:

*“saya dulu itu semangat kalo mengejar prestasi individu, tapi karena sekarang sudah banyak indikator penilaian dan banyak saingan juga jadi saya kewalahan jika terus-terusan mengikuti kemauan perusahaan, belum lagi anak-anak baru yang masih fresh dalam mengejar karir pribadi,*  
(Subjek A, CV. P. M. U Surabaya)

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek, A mengalami *burnout* dengan terpenuhinya aspek *burnout* (Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, 2001), yaitu penurunan prestasi pribadi. A menjelaskan bahwa dulu dirinya adalah seorang individu yang selalu bersemangat dalam mengejar prestasi pribadi, namun semangat tersebut hilang ketika banyaknya tuntutan dari perusahaan serta karyawan baru yang memiliki semangat baru dalam mengejar karir maupun prestasi individu. Subjek A juga berpotensi mengalami aspek kelelahan emosi akibat banyaknya tuntutan dari perusahaan yang mengakibatkan individu mengalami *burnout* dan berdampak juga pada aspek penurunan prestasi pribadi Maslach (Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, 2001).

*“jujur aku stress ya, banyak sekali pekerjaan yang tidak termasuk job desc, belum laagi tuntutan deadline yang semau-maunya. Jadi ya masuk kerja gaada rasa pengen berkembang, sekedar kerja aja.”*

(Subjek C, CV. P. M. U)

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek, C mengalami *burnout* akibat tuntutan pekerjaan yang diluar *job description* dengan *deadline* yang tidak beraturan, hal tersebut mengakibatkan C mengalami *stress* sehingga tidak memiliki semangat kerja ataupun prestasi individu. Pernyataan C memenuhi aspek *burnout* Maslach (Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, 2001) yaitu kelelahan emosi akibat pekerjaan diluar *job description* sehingga subjek C merasa frustrasi, putus asa, dan merasa terbebani dengan pekerjaan yang seharusnya tidak menjadi tanggungjawabnya di perusahaan tersebut, akibat dari kelelahan emosi tersebut, aspek mengejar prestasi pribadi pun tidak terpenuhi karena pengaruh dari kelelahan emosi dalam bekerja.

*“jujur ya mas, aku kerja wes ga peduli kiri kanan mas, pokoknya kerjaan selesai itu wes puji Tuhan, tuntutan perusahaan ini bener-bener keras kadang temen minta bantuan gitu terpaksa harus cuek mas demi kerjaan sendiri selesai.”*

(Subjek K, CV. P. M. U Surabaya)

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek, K mengalami *burnout* dengan terpenuhinya aspek kelelahan emosi Maslach (Maslach, C., Schaufeli, W.

B., & Leiter, 2001). K menjelaskan bahwa K ketika bekerja tidak memperdulikan sekitar karena tuntutan pekerjaan dari perusahaan yang sangat banyak sehingga K menjadi pribadi yang individualistis dengan tidak menghiraukan rekan-rekan kerja yang meminta bantuannya. K juga memenuhi aspek *depersonalization* dimana individu sudah tidak menyadari realitas dirinya ketika berada di tempat kerja, individu juga cenderung menjadi robot dengan tidak menghiraukan individu lain ketika berada di tempat kerja. Peneliti menyimpulkan bahwa K mengalami *burnout* dengan terpenuhinya aspek-aspek dari *burnout* (Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, 2001).

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

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 (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. Menurut Pines (amami, 2010) Komunikasi interpersonal negatif menjadi satu dari beberapa faktor penyebab *burnout* dan stress emosional.

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 depersonalisasi 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. Dewe & O'Driscoll (Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, 2001), menambahkan pekerjaan dan organisasi adalah karakteristik contoh elemen situasional. Tuntutan kerja dan berlebihannya beban kerja menjadi salah satu kualitas pekerjaan. 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). Berangkat dari 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. Oleh sebab itu, peneliti memutuskan untuk menggunakan komunikasi interpersonal sebagai variabel independen penelitian.

Lingkungan kerja yang optimal adalah lingkungan kerja yang memiliki *environment* yang positif, seperti komunikasi positif, sikap mendukung dan relasi positif. Josephine & Harjanti (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja dapat menjadi positif dan semakin produktif mencapai target dengan komunikasi positif antar karyawan dan tim manajemen, dengan terciptanya komunikasi positif yang baik dan *support each others* maka suatu perusahaan tersebut akan mencapai target dengan mudah. Lingkungan kerja juga memiliki dampak negatif ketika memiliki komunikasi yang buruk dan empati yang kurang, hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat keproduktifitas didalam pekerjaan, kurangnya empati juga dapat menambah tingkat *turn over* dalam suatu perusahaan karena tidak nyaman dengan tempat kerjanya.

Dalam penelitian ini, variabel di lingkungan tempat kerja yang dapat menyebabkan karyawan mengalami *burnout* menjadi fokus penelitian. Meskipun psikologis di lingkungan kerja tidak terlihat, itu memang dirasakan dan ada oleh individu pada tempat kerja suatu organisasi ketika memasukinya, terutama jika individu tersebut berasal dari lingkungan di mana komunikasi sering hilang atau

buruk. Karyawan yang memberikan evaluasi positif pada lingkungan kerja psikologis mereka melakukannya karena mereka percaya itu akan menguntungkan, yang mendorong semangat kerja yang tinggi dan memperlambat laju kelelahan karyawan. Karyawan yang menganggap lingkungan psikologis mereka bermusuhan, stres, atau tidak nyaman dapat lebih cepat mengalami stres dan dapat mengembangkan *burnout* (Maltby, F. S., Gage NL, Berliner, D., 2005).

Dukungan sosial yang minus yang diberikan rekan kerja menjadi satu dari jenis lingkaran psikologis dapat menyebabkan terjadinya *burnout* pada pekerja (Leiter M. P., 1997). Pandangan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja juga dapat menyebabkan kelelahan mendukung hal ini. 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). Rakhmat mengungkapkan 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*. Komunikasi interpersonal negatif secara signifikan berpengaruh terhadap *burnout*, menurut hasil penelitian Rista Apriana, Menik Kustriyani, dan Rakhma Dwi Augustin (Apriana, Rista, Menik Kustriyani, 2018) pada subjek perawat menegaskan bahwa kejenuhan berkurang saat komunikasi interpersonal meningkat.

Kemampuan komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor yang dapat mengurangi *burnout* pada pekerja. Kesuksesan di tempat kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk keterbukaan karyawan, kemampuan bahasa, pengendalian diri, dan kepercayaan diri. Atasan dan bawahan, rekan kerja dan rekan kerja, dimana atasan lebih fokus pada komunikasi interpersonal dalam kemitraan humanistik yang menuntut 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. Hubungan antara komponen interpersonal di tempat kerja dan komitmen organisasional juga dipengaruhi secara

signifikan oleh *burnout*. Konflik peran dan kontak antar interpersonal, sebagai haknya diusahakan pada saat komunikasi, sebagai prediktor komitmen, menurut penelitian sebelumnya. Terlepas dari fakta bahwa dinamika fundamental belum sepenuhnya dipahami.

Komunikasi interpersonal mengacu pada percakapan hanya antara dua individu, seperti antara suami dan istri, dua rekan kerja, dua teman dekat, seorang guru dan seorang siswa, dll. Menurut Supratiknya (A. 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.

Menurut De Vito (Devito, 2011) Komunikasi interpersonal memiliki lima komponen, antara lain: (1) *openess* (keterbukaan), yang mengacu pada kapasitas seseorang untuk berinteraksi langsung, jujur, dan bertanggung jawab dengan lingkungannya, (2) Empati, atau kapasitas untuk memahami dan berbagi perasaan orang lain. (3) *Supportiveness*, yang melibatkan kapasitas seseorang untuk membuat skenario komunikasi yang lebih deskriptif daripada menghakimi, (4) *Positivity*, yang merupakan kapasitas orang untuk optimis terhadap orang lain dan diri sendiri dalam pengaturan komunikasi. (5) Kesamaan (*equality*), yang meliputi kapasitas seseorang untuk mengartikulasikan keinginan orang lain untuk berkolaborasi dalam pemecahan masalah. Hal senada disampaikan oleh Risma Widya Kusumastuti dan Nailul Fauziah terkait dengan hasil penelitiannya untuk mata kuliah tersebut, komunikasi interpersonal mempunyai dampak untuk dapat meredakan dan secara signifikan memicu *burnout*. Komunikasi interpersonal yang meningkatnya efektivitas meminimalisir risiko *burnout*. Disamping itu, berdasarkan hasil penelitian Amani (amani, 2010) berkaitan dengan hubungan antara kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal, dan kecenderungan guru SMP pada saat *burnout* juga menunjukkan adanya korelasi negatif yang kuat dengan komunikasi interpersonal yang

berhubungan langsung *burnout* pada pengajar SMP. Kecenderungan burn out menurun dengan semakin banyaknya komunikasi interpersonal, begitu pula sebaliknya kecenderungan burn out meningkat seiring menurunnya komunikasi interpersonal. Ketika komunikasi interpersonal menyenangkan bagi kedua belah pihak, itu dianggap efektif. Dalam mencapai hasil yang positif maka, komunikasi maupun komunikator sebagai kedua belah pihak wajib mencapai kesepakatan agar komunikasi dapat berjalan efektif (Andayani, 2009)

Komunikasi interpersonal yang tidak efektif dapat menyebabkan komunikator bersikap tegang, sedangkan komunikasi interpersonal yang efektif membuat dua orang yang menjadi peserta dalam proses komunikasi merasa nyaman, yang dapat mendukung tumbuhnya keterbukaan timbal balik (Rakhmat, 2013). Menurut penelitian Yulia, Afrianti, dan Octaviani (Yulia et al., 2016), ketika komunikasi interpersonal berjalan dengan baik, kedua belah pihak mengalami kesenangan yang dapat mendorong pola pikir terbuka. Sebaliknya, ketika komunikasi interpersonal tidak berjalan efektif, kedua belah pihak mengalami rasa sakit. Kemampuan untuk membangun lingkungan yang nyaman saat bercakap-cakap, menerima perbedaan keyakinan orang lain, dan kemauan untuk mengubah sudut pandang bila perlu adalah semua kualitas orang yang memiliki komunikasi interpersonal yang kuat (Devito, 2011).

Didasarkan pada konteksnya *burnout*, yang merupakan reaksi potensial terhadap tekanan dan konflik antarpribadi dan mengarah pada penarikan diri dari organisasi, dapat dianggap sebagai peran penting dalam situasi ini. Judul penelitian ini, **“Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kecenderungan *Burnout*”**.

## **1.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang diteliti dijelaskan untuk membuat analisis lebih mudah dan terarah. Agar lebih fokus dan dapat dipahami sesuai dengan tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian ini harus dibatasi oleh batasan masalah dalam penelitian ini. Batas-batas masalah sebagai berikut.:

1. Responden pada penelitian ini dituju kepada karyawan CV. P. M. U Surabaya
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah *Burnout* dan *komunikasi interpersonal*

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diangkat peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai “Bagaimana hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada karyawan CV P.M.U Surabaya?”.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada karyawan CV. P. M. U Surabaya.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Temuan penelitian ini diharapkan untuk memajukan penelitian terkait *burnout* dalam psikologi industri dan organisasi (PIO) dan psikologi pada umumnya. Disamping itu, penelitian ini diharapkan menjadi tambahan wawasan sekaligus memberikan data baru tentang hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* di antara personel CV. P. M. U

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dalam hal komunikasi interpersonal positif dan negatif yang ada di antara karyawan, penelitian ini kemungkinan akan membantu para pemimpin untuk lebih memahami tingkat kelelahan karyawan.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis, yaitu :

1. Bagi Karyawan

Diharapkan dapat menyumbangkan wawasan baru sekaligus mengurangi kemungkinan terjadinya *burnout* pada karyawan di CV. P. M. U.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan pihak perusahaan mampu melihat apa yang menjadi penyebab utama terjadinya *burnout* pada jajaran karyawan, sehingga diharapkan kedepannya perusahaan bisa meminimalisir kemungkinan terjadinya *burnout* pada karyawan – karyawan.