

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Manusia memerlukan pekerjaan supaya dapat mencukupi setiap kebutuhan dalam kehidupannya. Setiap pekerjaan tentu mempunyai tingkat kesulitan, hambatan, masalah, dan tantangannya sendiri yang tidak jarang membuat waktu pengerjaan pekerjaan tersebut menjadi lebih lama. Pekerjaan yang tidak kunjung selesai ini tentunya berdampak kepada pekerja itu sendiri, salah satunya dapat membuat pekerja mengalami kelelahan dan stres karena tenaga, pikiran, dan waktunya terkuras hanya untuk pekerjaannya. Pengelolaan yang tidak baik dari kelelahan dan stres berkepanjangan akibat pekerjaan ini yang dapat menyebabkan *burnout* pada pekerja.

Burnout dapat dikatakan sebagai suatu sindrom psikologis yang timbul sebagai respon terhadap stresor interpersonal berkepanjangan di tempat kerja (Maslach & Leiter, 2016). *Burnout* sering dikaitkan dengan berbagai bentuk reaksi negatif, seperti dapat menyebabkan kesehatan pekerja terganggu, ketidakhadiran pekerja, menurunnya produktivitas, kepuasan, dan kualitas kerja (Schaufeli & Enzmann, 1998). Selain berdampak negatif kepada diri sendiri, *burnout* juga berdampak negatif pada rekan kerja lainnya, baik dapat menimbulkan konflik pribadi maupun mengganggu tugas pekerjaan sehingga dapat dikatakan *burnout* dapat menular melalui interaksi sosial di tempat kerja (Bakker, Le Blanc & Schaufeli, 2005; González-Morales *et al.*, 2012). Hasil penelitian Goh, Pfeffer dan Zenios (2016) di Amerika Serikat menemukan bahwa *burnout* berhubungan dengan kematian dan biaya kesehatan, di mana *burnout* menyebabkan hampir 120.000 kematian dan hampir menghabiskan \$190 miliar (sekitar 8% dari pengeluaran kesehatan nasional) setiap tahunnya untuk biaya kesehatan.

Penyebab terjadinya *burnout* adalah adanya ketidaksesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya yang dapat mempengaruhi performansi kerjanya (Maslach & Leiter, 1997). Semakin besar ketidaksesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya, semakin besar pula kemungkinan terjadinya *burnout*. Maslach dan Leiter (1997)

juga merumuskan model ketidaksesuaian antara pekerja dengan enam domain lingkungan pekerjaannya yang dapat menyebabkan *burnout*, yaitu beban kerja, kontrol, penghargaan, komunitas, keadilan, dan nilai-nilai. Beban pekerjaan berlebihan, kurangnya kontrol atas pekerjaan, kurangnya apresiasi seperti gaji atau tunjangan, hilangnya hubungan positif di tempat kerja, diperlakukan secara tidak adil, dan adanya konflik dengan nilai-nilai yang diyakini merupakan enam domain lingkungan pekerjaan tersebut. Selain itu, menurut Schaufeli & Enzmann (1998) dan Maslach, Schaufeli & Leiter (2001), dibutuhkan motivasi kerja yang kuat untuk menurunkan *burnout syndrome*, misalnya pekerja dengan motivasi kerja tinggi tentu memiliki semangat kerja lebih tinggi sehingga terdorong untuk menjadi lebih produktif (Lloyd, King & Chenoweth, 2002). Dukungan sosial juga memiliki hubungan dengan *burnout* (Labiib, 2013) di mana dukungan sosial dapat memperbaiki efek negatif dari *burnout* (Ruisoto *et al.*, 2021). Pekerja yang mendapat dukungan sosial baik akan membuat dirinya nyaman, merasa diperhatikan, dan terbantu sehingga cenderung untuk tidak mengalami *burnout* (Labiib, 2013).

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Gallup tahun 2021 di 116 negara, 43% responden di lebih dari 100 negara mengaku pernah mengalami *burnout* (Armstrong, 2021). American Psychological Association (APA) juga melakukan survei tahun 2021 terhadap 1.501 pekerja dewasa di Amerika Serikat yang hasilnya mengungkapkan 79% pekerja mengalami *burnout* sebulan sebelum survei dilakukan. Hampir 3 dari 5 pekerja merasakan dampak negatif *burnout*, seperti kurangnya minat atau motivasi (26%), kurangnya usaha di tempat kerja (19%), kelelahan kognitif (36%), kelelahan emosional (32%), dan kelelahan fisik (44%) yang meningkat sebanyak 38% sejak tahun 2019 (Abramson, 2022). Selain itu, berdasarkan survei yang dilakukan oleh FlexJobs bersama Mental Health America (MHA) pada bulan Juli tahun 2020 menunjukkan bahwa 75% dari 1.500 responden pekerja pernah mengalami *burnout* (Reynolds, 2021). Di Asia Tenggara, Menurut studi yang dilakukan Milieu Insight bekerja sama dengan Intellect pada 3.000 pekerja di Indonesia, Singapura, dan Filipina ditemukan bahwa sekitar 50% pekerja melaporkan *burnout* selama beberapa kali dalam sebulan (Nayan, 2022). Di Indonesia sendiri, berdasarkan hasil survei Center for Human Capital Development

(CHCD) PPM Manajemen kepada 2.530 karyawan, diketahui bahwa 80% pekerja mengalami gejala stres yang mengarah pada *burnout* selama pandemi COVID-19 (PPM Manajemen, 2020).

Berdasarkan studi pendahuluan, ditemukan adanya gejala-gejala *burnout syndrome* pada pekerja di PT PLN (Persero) Kantor Pusat, Jakarta Selatan antara lain kelelahan fisik seperti pusing, sakit pada punggung, ketegangan otot, dan mudah terkena penyakit, kelelahan emosional seperti mudah tersinggung dan mudah gelisah, serta kelelahan mental seperti merasa tidak puas akan pekerjaannya. *Burnout syndrome* ini dapat berakibat pada menurunnya kesehatan dan kualitas pekerja yang mengarah kepada menurunnya pemberian kualitas pelayanan PT PLN (Persero) Kantor Pusat sebagai pusat penyelenggara bisnis PLN di seluruh Indonesia. Sampai saat ini, penelitian tentang *burnout syndrome* belum pernah dilakukan di PT PLN (Persero) Kantor Pusat sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan *burnout syndrome* pada pekerja PT PLN (Persero) Kantor Pusat.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan studi pendahuluan pada pekerja PT PLN (Persero) Kantor Pusat, ditemukan gejala-gejala *burnout syndrome* pada pekerja seperti kelelahan fisik, mental, dan emosional. Karena belum adanya penelitian terkait *burnout syndrome* di PT PLN (Persero) Kantor Pusat sehingga belum adanya tindakan dari organisasi untuk membantu mencegah dan mengatasi *burnout* pada pekerjanya, maka peneliti melaksanakan penelitian di PT PLN (Persero) Kantor Pusat dengan cara menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan *burnout syndrome* pada pekerja di PT PLN (Persero) Kantor Pusat.

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan *burnout syndrome* pada pekerja di PT PLN (Persero) Kantor Pusat tahun 2022.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi gambaran *burnout syndrome* pada pekerja PT PLN (Persero) Kantor Pusat tahun 2022.
- b. Mengidentifikasi karakteristik pekerja seperti jenis kelamin, usia, status perkawinan, masa kerja, motivasi kerja, dan dukungan sosial pada pekerja PT PLN (Persero) Kantor Pusat tahun 2022.
- c. Mengetahui hubungan antara jenis kelamin, usia, status perkawinan, masa kerja, motivasi kerja, dan dukungan sosial dengan *burnout syndrome* pada pekerja PT PLN (Persero) Kantor Pusat tahun 2022.

I.4 Manfaat

I.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian dapat berkontribusi meningkatkan ilmu pengetahuan dengan dijadikan sebagai sumber referensi di ranah kesehatan masyarakat terutama bidang keselamatan dan kesehatan kerja khususnya mengenai analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan *burnout syndrome* pada pekerja kantor.

I.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Responden

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi suatu rekomendasi untuk meningkatkan pencegahan dan mengurangi gejala-gejala *burnout* pada pekerja .

- b. Bagi PT PLN (Persero) Kantor Pusat

Penelitian diharapkan memberikan gambaran tingkat *burnout syndrome* pada pekerja sehingga dapat menjadi masukan bagi PT PLN (Persero) Kantor Pusat untuk membuat program pencegahan atau intervensi mengenai *burnout syndrome* pada pekerjanya.

- c. Bagi UPN “Veteran” Jakarta

Penelitian diharapkan dapat menjadi sarana menjalin relasi yang bermanfaat antara Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana UPN “Veteran” Jakarta dengan PT PLN (Persero) Kantor Pusat.

d. Bagi Peneliti

Penelitian diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, memberikan pengalaman baru, menjadi sarana untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah didapat saat di perkuliahan serta menjadi sarana pemberian informasi bagi penelitian selanjutnya.

I.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Kantor Pusat karena tingginya angka *burnout syndrome* di dunia, Asia Tenggara, maupun di Indonesia, ditemukannya gejala-gejala *burnout syndrome* pada pekerja, dan belum adanya penelitian terkait *burnout syndrome* yang mampu mempengaruhi kualitas pelayanan instansi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran *burnout syndrome* dan mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan *burnout syndrome* pada pekerja. Variabel independen yang digunakan yaitu usia, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja, motivasi kerja dan dukungan sosial dengan variabel dependennya yaitu *burnout syndrome*. Penelitian dilakukan pada pekerja PT PLN (Persero) Kantor Pusat Divisi Umum dan Divisi K3L dan dilaksanakan dari bulan Oktober 2022 hingga bulan Januari 2023.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Data penelitian merupakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner *The Maslach-Trisni Burnout Inventory* (M-TBI) untuk mengukur tingkat *burnout syndrome*, kuesioner motivasi kerja dan kuesioner dukungan sosial penelitian sebelumnya. Dilakukan analisis univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square* dari data yang diperoleh.