

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan di sektor industri, kompleksitas permasalahan dalam pekerjaan pun meningkat. Perusahaan tentunya harus mampu beradaptasi dengan segala perubahan yang terjadi untuk memaksimalkan produksi ataupun layanan yang dihasilkan. Hal ini menyebabkan peningkatan tuntutan kerja yang kemudian dapat menyebabkan kelelahan dan berujung *burnout* (Juhnisa & Fitria, 2020). *Burnout* adalah sebuah reaksi terhadap stres kerja yang berkepanjangan dan ditandai oleh tiga dimensi utama, yaitu kelelahan, sinisme atau depersonalisasi, dan penurunan profesionalisme kerja atau penurunan prestasi (Kementerian Kesehatan RI, 2022). *Burnout* memiliki dampak negatif terhadap fisik, pekerjaan, psikologis, dan sosial sehingga kejadian *burnout* pada pekerja perlu diberi perhatian khusus oleh organisasi atau instansi (Ratih et al., 2023).

Survei “State of The Global Workplace Report 2021” yang dilakukan oleh Gallup, sebuah perusahaan konsultasi manajemen kinerja global asal Amerika Serikat, terhadap 116 negara menunjukkan bahwa lebih dari 100 negara mengalami *burnout* (Armstrong, 2021). Di Asia Tenggara, survei dilakukan oleh platform riset Milieu Insight dan Intellect terhadap 3.000 pekerja di Singapura, Filipina, dan Indonesia, didapatkan hasil sebanyak 50% dari responden mengalami *burnout* karena pekerjaan dalam sebulan terakhir (Intellect, 2022). Di Indonesia, masalah kesehatan pekerja pada tahun 2020 mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun sebelumnya, yaitu penderita gangguan kecemasan meningkat 6,8% dan 8,5% di

antaranya mengalami depresi (Direktorat Kesehatan Jiwa Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Hal ini dapat terjadi sebagai akibat *burnout* pada pekerja (Ratih et al., 2023). Kejadian *burnout* di Kabupaten Garut masih belum terlalu banyak diteliti. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Yulianti et al. (2018) mengenai tingkat *burnout* pada *caregiver* klien skizofrenia di Desa Kersamanah Kabupaten Garut menyatakan bahwa 63% responden mengalami tingkat *burnout* yang tinggi.

Menurut Maslach dan Leiter (2001 dalam Edú-valsania et al., 2022), *burnout* dapat diakibatkan oleh faktor situasional dan individual. Faktor situasional meliputi faktor yang berhubungan dengan pekerjaan, seperti beban kerja dan dukungan sosial. Sedangkan faktor individual meliputi faktor demografi, faktor kepribadian, dan sikap kerja. Faktor lainnya yang mempengaruhi kejadian *burnout* adalah tidak seimbangny kehidupan pribadi dan kehidupan kerja. Keseimbangan kehidupan kerja adalah seberapa jauh individu dapat merasakan kepuasan maksimal yang berkaitan dengan keseimbangan peran dan waktu dalam kehidupan pribadi dan kehidupan kerja (Saina et al., 2016). Alokasi waktu yang cenderung lebih banyak ke arah pekerjaan dapat menyebabkan kelelahan dan stres kerja yang lama kelamaan menyebabkan *burnout*.

Penelitian mengenai hubungan keseimbangan kehidupan kerja, beban kerja, dan dukungan sosial dengan kejadian *burnout* telah dilakukan sebelumnya. Galis & Puspitadewi (2022) menyebutkan adanya hubungan negatif antara keseimbangan kehidupan kerja dan *burnout*, di mana keseimbangan kehidupan kerja yang tinggi menyebabkan tingkat *burnout* yang rendah. Selain itu, beban kerja diketahui memiliki pengaruh signifikan terhadap kejadian *burnout* menurut Hidayat &

Sureskiarti (2020). Dukungan sosial juga dapat mempengaruhi terjadinya *burnout* menurut penelitian yang dilakukan oleh Putra & Muttaqin (2020) yang menyatakan bahwa kuantitas dari dukungan sosial tidak berpengaruh terhadap *burnout*, tetapi kualitas dari dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kejadian *burnout*. Pekerja yang dihadapkan dengan tuntutan kerja tinggi memiliki potensi tinggi untuk mengalami *burnout*, tak terkecuali pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Garut yang memiliki fungsi terhadap pelayanan pelanggan.

PT PLN (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan negara yang bergerak di bidang penyediaan energi listrik yang jumlah pelanggannya meningkat tiap tahunnya. Untuk menjalankan usahanya, PT PLN (Persero) terbagi menjadi unit-unit kerja yang bekerja sesuai tugas dan fungsinya masing-masing, salah satunya Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) yang tugasnya meliputi pengelolaan operasi dan pemeliharaan distribusi jaringan listrik, pengelolaan transaksi energi listrik, serta pemasaran energi listrik terhadap pelanggan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan, 9 dari 10 karyawan mengaku mengalami gejala fisik dan emosional yang diakibatkan faktor pekerjaan. Gejala fisik yang dirasakan meliputi nyeri kepala, nyeri otot, sulit tidur, gangguan pencernaan, dan kehilangan nafsu makan. Sedangkan gejala emosional yang dirasakan karyawan meliputi kelelahan emosional, mudah cemas, dan gelisah. Waktu kerja karyawan dimulai dari pukul 07.30 hingga 16.00 WIB, tetapi 7 dari 10 karyawan mengaku sering bekerja melebihi waktu kerja yang seharusnya karena tingginya beban pekerjaan. Tiap karyawan memiliki target kinerja yang dianggap karyawan terlalu banyak secara jumlah dan tenggat pengumpulan terlalu cepat. Selain itu, karyawan juga harus

bekerja di luar waktu kerja jika terdapat permintaan data secara mendadak dari rekan kerja ataupun pimpinan yang lebih tinggi. Tingkat *burnout* yang tinggi dapat menyebabkan dampak negatif baik bagi karyawan maupun perusahaan. Namun, sampai saat ini survey mengenai tingkat *burnout* pada karyawan PT PLN (Persero) UP3 Garut belum pernah dilakukan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan keseimbangan kehidupan kerja, beban kerja, dan dukungan sosial dengan kejadian *burnout* pada karyawan PT PLN (Persero) UP3 Garut Tahun 2024.

1.2 Perumusan Masalah

Burnout merupakan kondisi yang rentan dialami oleh pekerja akibat tingginya tuntutan pekerjaan. Jika tingkat kejadian *burnout* tinggi pada pekerja, maka kinerja dan produktivitas perusahaan akan terganggu. Akan tetapi, belum ada yang penelitian yang dilakukan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Garut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait hubungan keseimbangan kehidupan kerja, beban kerja, dan dukungan sosial dengan kejadian *burnout* pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Garut tahun 2024.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan keseimbangan kehidupan kerja, beban kerja, dan dukungan sosial dengan kejadian *burnout* pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Garut tahun 2024.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran keseimbangan kehidupan kerja pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Garut.
- b. Mengetahui gambaran beban kerja pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Garut.
- c. Mengetahui gambaran dukungan sosial pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Garut.
- d. Mengetahui gambaran kejadian *burnout* pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Garut.
- e. Mengetahui hubungan keseimbangan kehidupan kerja dengan kejadian *burnout* pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Garut.
- f. Mengetahui hubungan beban kerja dengan kejadian *burnout* pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Garut.
- g. Mengetahui hubungan dukungan sosial dengan kejadian *burnout* pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Garut.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan wawasan pembaca terkait hubungan keseimbangan kehidupan kerja, beban kerja, dan dukungan sosial dengan kejadian *burnout* pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Garut tahun 2024. Selain itu, penelitian ini juga dapat

menjadi kontribusi keilmuan, terutama dalam bidang kedokteran okupasi dan kesehatan keselamatan kerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Untuk Subjek Penelitian

Mengetahui tingkat keseimbangan kehidupan kerja, beban kerja, dukungan sosial, dan *burnout*. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mengetahui apakah keseimbangan kehidupan kerja, beban kerja, dan dukungan sosial yang diterima responden menyebabkan *burnout* sehingga responden dapat melakukan upaya untuk mencegah ataupun menanggulangi dampak *burnout* dengan memperhatikan manajemen waktu, meluangkan waktu untuk relaksasi, dan beristirahat sejenak jika merasa lelah dengan pekerjaan.

b. Untuk Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk institusi sebagai masukan untuk membuat kebijakan dalam pengelolaan dan pencegahan kejadian *burnout* pada pekerja.

c. Untuk Instansi Pendidikan

Menambah wawasan dan bahan referensi pada bidang kedokteran okupasi dan kesehatan keselamatan kerja.

d. Untuk Peneliti

Menambah informasi, pemahaman, dan pengalaman terkait hal-hal yang diteliti, serta turut berkontribusi dalam menyumbangkan ilmu yang bermanfaat bagi masyarakat.