

BAB I

PENDAHULUAN

BAB ini membahas mengenai latar belakang penelitian mengenai pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Grit* terhadap *Job Burnout* karyawan di Jabodetabek, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

1.1 Latar Belakang

Dalam membangun sebuah perusahaan yang baik, Sumber Daya Manusia yang memadai diperlukan sebagai penyokong utama dalam keberhasilan dan tercapainya tujuan perusahaan (Ganapathi, 2016). Namun, tuntutan kerja dan tekanan yang terlalu tinggi dapat dapat berpengaruh buruk terhadap kondisi psikologis karyawan (Prayogi *et al.*, 2019). Hal ini terlihat dari hasil polling CNNIndonesia.com yang menunjukkan 77,3% responden mengalami *Job Burnout* dengan penyebab utama meliputi keharusan siap siaga 24 jam (46,7%), limpahan pekerjaan berlebih (38,7%), dan intensitas rapat yang tinggi (14,6%). Lembaga Penelitian Kesehatan Mental mengungkapkan sekitar 60% pekerja di Indonesia mengalami gejala *Job Burnout*, yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan kinerja (Affandi, 2024).

Job Burnout dapat terjadi pada siapa saja dan pada karyawan di mana saja termasuk Jabodetabek. Berdasarkan hasil wawancara Pradipto & Ibrahim (2022) menemukan bahwa lebih dari 50% karyawan di Jakarta mengalami *Job Burnout* dengan gejala berupa kelelahan fisik dan emosional akibat beban kerja yang tinggi hingga larut malam. Kondisi ini juga terjadi pada berbagai perusahaan di Jabodetabek. Assa (2022) menyebutkan bahwa karyawan PT Sinergi Integra Services yang berlokasi di Jakarta menunjukkan gejala *Job Burnout* berupa kelelahan fisik, emosi yang tidak stabil, dan peningkatan ketidakhadiran kerja. Lineuwih *et al.* (2023) juga mengungkapkan bahwa 70% karyawan PT. X yang juga berlokasi di Jakarta melaporkan kelelahan fisik yang ditandai dengan sakit kepala atau sakit pada bagian tubuh tertentu. Sementara di daerah sekitar Jakarta, PT Perada Alih Daya yang berlokasi di daerah Depok-Bogor melaporkan tingkat *turnover* karyawan yang tiap tahunnya meningkat hingga hampir mencapai 20%

pada tahun 2024 yang disebabkan oleh kondisi *Job Burnout* (Yulia *et al.*, 2025). Yulia *et al.* (2025) menjelaskan bahwa kondisi *turnover* tinggi terjadi karena para karyawan mendapatkan tekanan yang begitu tinggi hingga mereka tidak mampu mengatasinya.

Berbagai gejala yang terjadi pada karyawan di Jabodetabek tersebut sesuai dengan gejala *Job Burnout* yang disampaikan oleh psikolog Rena Marsi pada CNNIndonesia.com bahwa mereka yang mengalami *Job Burnout* ditandai dengan kehilangan motivasi kerja, kurang semangat, lelah, sulit fokus, bahkan merasa benci akan pekerjaannya. Angelia & Simanjorang (2024) juga menegaskan bahwa kondisi *Job Burnout* dapat berdampak jangka panjang hingga memunculkan gangguan kesehatan mental yang lebih serius, seperti depresi, kecemasan, hingga potensi bunuh diri. Selain itu, *burnout* yang berkepanjangan juga berdampak serius pada perusahaan yaitu menurut business.talkspace.com, karyawan yang mengalami *burnout* cenderung kurang fokus, sering melakukan kesalahan, dan produktivitasnya menurun. Hal ini menyebabkan hasil kerja tidak optimal dan perusahaan harus menanggung kerugian dari pekerjaan yang tidak selesai atau kualitas yang menurun dan perusahaan perlu mengganti karyawan yang keluar membutuhkan biaya besar, mulai dari proses rekrutmen, pelatihan, hingga adaptasi.

Menurut Maslach dan Jackson (1981), *Job Burnout* diartikan sebagai suatu sindrom yang ditandai dengan kelelahan emosional dan sinisme yang dialami oleh individu di lingkungan kerja. King (2010) mendefinsikan *burnout* sebagai kondisi stres psikologis yang berat dimana seseorang mengalami kelelahan secara emosional dan kehilangan motivasi kerja akibat tekanan pekerjaan yang berlangsung lama. *Job Burnout* terdiri dari tiga dimensi yang diantaranya kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) yang muncul ketika tuntutan pekerjaan tinggi menguras energi emosional seperti rasa empati dan perhatian, depersonalisasi (*depersonalization*) yang timbul karena ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas individu yang menyebabkan sikap negatif terhadap orang lain, serta penurunan pencapaian diri (*low personal accomplishment*) yang tercermin dalam perasaan tidak puas atau kurang berprestasi terhadap hasil kerja sendiri (Maslach *et al.*, 2001; Maslach *et al.*, 2008).

Job Burnout dapat terjadi karena berbagai faktor, baik internal maupun eksternal seperti lingkungan kerja (Aronsson *et al.*, 2017), beban kerja (Sakimandoko & Purba, 2021; Mariyanti & Citrawanti, 2011; Rizky & Suhariadi, 2021), *workplace bullying* (Anasori *et al.*, 2020; Ribeiro *et al.*, 2022), dukungan perusahaan (Xu & Yang, 2018), hingga sifat kepribadian yang dimiliki individu (Swider & Zimmerman, 2010) dan juga *Grit* (Safariningsih, 2022). Salah satu faktor eksternal yang memiliki hubungan dengan *Job Burnout* adalah *Perceived Organizational Support* atau disebut juga sebagai POS (Xu & Yang, 2018). POS didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002). Penelitian menunjukkan bahwa POS memiliki hubungan negatif dengan *Job Burnout* (Cropanzano *et al.*, 1997). Hal ini sejalan dengan penelitian Xu & Yang (2018) yang mengungkapkan bahwa rendahnya POS dapat meningkatkan *Job Burnout*, karena karyawan karena gagal memenuhi kebutuhan sosioemosional mereka. Sedangkan karyawan dengan POS yang tinggi ditandai dengan karyawan merasa sejahtera dan mendapatkan dukungan sosioemosional di tempat kerja, merasakan dukungan dari supervisor dan perusahaan, produktivitas tinggi, serta mendapatkan *reward* dari perusahaan (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Menurut Rhoades & Eisenberger (2002), terdapat empat mekanisme yang menjelaskan bagaimana perlakuan organisasi memengaruhi hasil kerja karyawan, yaitu bagaimana karyawan mengartikan perlakuan yang diterima dari organisasi, perasaan berkewajiban untuk membantu organisasi, pemenuhan kebutuhan sosio-emosional, dan ekspektasi kinerja dengan diberi penghargaan. Sehingga, karyawan yang merasa mendapatkan dukungan organisasi cenderung memiliki tingkat *Job Burnout* yang lebih rendah (Brown & Roloff, 2015). Dukungan ini termasuk juga dengan mendapatkan perhatian emosional dan pemenuhan janji dari perusahaan yang dapat mengurangi *Job Burnout* dengan membuat karyawan merasa dihargai dan diakui sebagai individu atau karyawan di perusahaan.

Selain POS sebagai faktor eksternal, terdapat pula faktor internal yang berperan dalam mempengaruhi *Job Burnout*, salah satunya adalah *Grit* (Puspita & Kusumaputri, 2021; Safariningsih, 2022; Kristinsson *et al.*, 2023). Duckworth *et al.*

(2007) pertama kali mendefinisikan *Grit* sebagai ketekunan dan semangat untuk tujuan jangka panjang yang mencakup kerja keras menghadapi tantangan, mempertahankan usaha dan minat selama bertahun-tahun meskipun mengalami kegagalan dan kesulitan, serta kemajuan yang stagnan. Ion *et al.* (2017) menjelaskan bahwa *Grit* telah digambarkan sebagai prediktor penting untuk mencapai hasil kerja. Hal ini menjelaskan bagaimana individu dengan kemampuan moderat atau sedang dapat mencapai kesuksesan dalam berbagai bidang pekerjaan mereka.

Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *Grit* dengan *Job Burnout* (Puspita & Kusumaputri, 2021; Safariningsih, 2022), yang berarti semakin tinggi *Grit* maka semakin rendah *Job Burnout*, dan sebaliknya. Temuan ini diperkuat oleh Kristinsson *et al.* (2023) yang mengungkapkan bahwa individu dengan *Grit* tinggi cenderung memiliki tingkat kelelahan emosional yang lebih rendah, depersonalisasi yang rendah, serta pencapaian pribadi yang tinggi. Hal ini mengartikan bahwa karyawan yang memiliki *Grit* tinggi dapat lebih efektif mengelola stres dan tekanan kerja karena mereka memiliki ketahanan mental dan fokus jangka panjang yang kuat.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Grit* terhadap *Job Burnout* Karyawan di Jabodetabek"

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah *Perceived Organizational Support* dan *Grit* memiliki pengaruh terhadap *Job Burnout* pada Karyawan di Jabodetabek?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Grit* terhadap *Job Burnout* pada Karyawan di Jabodetabek.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini akan memberikan pengetahuan secara teoritis mengenai pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Grit* terhadap *Job Burnout* pada Karyawan di Jabodetabek.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *Job Burnout*.
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi penelitian sejenis di kemudian hari.

1.4.2 Manfaat Praktik

1. Bagi Peneliti
Dapat menambah pengetahuan mengenai *Perceived Organizational Support* dan *Grit* terhadap *Job Burnout* pada Karyawan di Jabodetabek, serta sebagai pengimplementasian ilmu yang diperoleh peneliti selama mengemban studi di Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bagi Perusahaan
Penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran kepada perusahaan mengenai pengembangan Sumber Daya Manusia berdasarkan teori *Perceived Organizational Support* dan *Grit* sehingga mampu mengurangi *Job Burnout* pada karyawan di Jabodetabek.