

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Karyawan perusahaan sebagai makhluk hidup merupakan sumber daya dinamis yang mempunyai pemikiran, perasaan dan tingkah laku yang beraneka ragam. Jika terjadi pengelolaan SDM yang buruk di dalam perusahaan maka akan terjadi beberapa permasalahan seperti penurunan motivasi kerja, prestasi kerja, kedisiplinan kerja, kepuasan kerja karyawan, dan lain-lain.

Dalam menghadapi masalah yang terjadi, kadang-kadang karyawan tidak mampu menahan tekanan-tekanan yang ada. Hal ini tentu akan mengakibatkan karyawan mengalami stres. Stres kerja adalah suatu konsekuensi yang berhubungan dengan kejadian-kejadian di sekitar lingkungan kerja sehingga mengakibatkan suatu ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan kemampuan kerja individu, baik secara fisik maupun psikologis. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal.

Stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan, baik fisik ataupun mental. Keadaan seperti ini disebut kejenuhan kerja. Kejenuhan kerja (*Burnout*) adalah suatu kelelahan fisik atau emosi pada pekerjaan yang biasanya terjadi akibat stres atau frustrasi yang berkepanjangan. Karyawan yang mengalami kejenuhan kerja akan merasakan energi dan minat yang berkurang terhadap pekerjaan mereka. Mereka pun merasakan kecemasan emosional, apatis, depresi, terganggu dan bosan, serta

selalu merasakan kegagalan di setiap aspek dalam lingkungan pekerjaan, rekan kerja dan bereaksi negatif terhadap masukan dari orang lain (Schultz *et al.*, 1998:392).

Terdapat tiga karakteristik yang akan tampak pada diri individu yang mengalami kejenuhan kerja, yaitu: (1) kelelahan yang kronis (*chronically exhausted*); (2) kesinisan dan terlepas dari pekerjaan (*cynical and detached from work*); dan (3) perasaan meningkatnya ketidakefektifan dalam bekerja (*increasingly ineffective on the job*), yang ketiganya merupakan dimensi dari kejenuhan kerja.

Tempat kerja seringkali memainkan fungsi ganda bagi karyawan. Selain berfungsi sebagai sumber solusi, tempat kerja juga menjadi sumber masalah. Oleh karena itu, tidak menutup kemungkinan bahwa semua karyawan berpotensi untuk mengalami kejenuhan kerja. Perbedaannya mungkin faktor kadar dan berapa lama karyawan merasakan kejenuhan kerja ini. Ada karyawan yang mengalami kejenuhan kerja ini dengan kadar yang rendah, menengah, atau tinggi.

Kejenuhan kerja dengan kadar yang tinggi dapat menciptakan gangguan hubungan antara karyawan dengan pekerjaannya. Pada umumnya, kejenuhan kerja menurunkan kemampuan yang disebut "*concern for the task*" (perhatian kerja) dan kemampuan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk menuntaskan pekerjaan itu. Akibatnya adalah kinerja rendah, banyak salah, atau asal-asalan dalam melaksanakan tugas. Karyawan yang jenuh memiliki tingkat produktivitas yang rendah dan memiliki hubungan yang buruk dengan rekan kerjanya. Kejenuhan kerja selain memiliki dampak negatif terhadap kualitas

kehidupan kerja karyawan, juga dapat mendorong terciptanya tingkah laku negatif yang ternyata menurunkan kualitas kehidupan rumah tangga karyawan (Rivai, 2004:417).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kejenuhan kerja diyakini terjadi karena adanya keterlibatan yang intensif dalam hubungan antarpersonal untuk jangka waktu yang lama. Jenis keterlibatan semacam ini banyak ditemukan pada profesi di bidang pendidikan, kesehatan atau layanan sosial yaitu jenis pekerjaan yang berada pada *setting* layanan sosial seperti perawat, dokter, pengacara, polisi, psikolog, petugas lembaga pemasyarakatan, pekerjaan sosial dan sejenisnya (Rivai, 2004:417).

Saat ini, penelitian mengenai kejenuhan kerja diperluas pada karyawan yang bekerja di berbagai *setting* pekerjaan bahkan karyawan yang tidak terlalu berhubungan dengan orang lain (Spector, 2000:267-268). Kejenuhan kerja dapat terjadi pada setiap karyawan baik itu manajer, profesional, pelayan toko dan bahkan buruh pabrik sekalipun (Davis & Werther JR, 1985:425). Freudenberger (Desller, 2003:448) seorang ahli yang menemukan istilah kejenuhan kerja (*burnout*) menyatakan bahwa, 'setiap orang memiliki kemungkinan untuk mengalami kejenuhan'. Penelitian mengenai kejenuhan kerja di *setting* pekerjaan lain telah dilakukan oleh beberapa ahli. Hal ini semakin memperkuat bahwa kejenuhan kerja dapat terjadi pada berbagai jenis pekerjaan.

Dalam merespon permasalahan yang terjadi, karyawan dituntut untuk memiliki disposisi perilaku tertentu agar dapat menyelesaikannya. Salah satu disposisi perilaku tersebut ialah efikasi diri (*self-efficacy*). Efikasi diri diartikan

sebagai suatu keyakinan tentang kemampuan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan berhasil. Efikasi diri mengacu pada keyakinan individu mengenai kemampuannya untuk memobilisasi motivasi, sumber daya kognitif dan tindakan yang diperlukan agar berhasil melaksanakan tugas dalam konteks tertentu (Luthans, 2007:338). Efikasi diri yang tinggi akan mengembangkan kepribadian yang kuat pada seseorang, mengurangi stres dan tidak mudah terpengaruh oleh situasi yang mengancam. Berbeda dengan individu yang efikasi diri-nya rendah, individu tersebut akan cenderung tidak mau berusaha atau tidak menyukai bekerja sama dalam situasi yang sulit dan tingkat kompleksitas yang tinggi (Lee & Bobko, 1994:364).

Keyakinan efikasi diri yang baik pada karyawan diperlukan untuk menghadapi tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan dan juga pada saat situasi tidak terduga yang terjadi pada lingkungan kerja. Pada saat melaksanakan suatu tugas, kemampuan yang baik pada diri seseorang dalam memperkirakan serta mengorganisasikan seluruh kemampuannya akan mengarah kepada kesiapan. Sehingga hal tersebut akan menciptakan optimisme pada diri karyawan.

Individu yang memiliki efikasi diri yang tinggi memiliki kesehatan yang lebih baik, hubungan sosial yang baik, dan pencapaian prestasi lebih tinggi (Schwarzer & Schmitz, 2004:229). Kemudian, beberapa model teoretis telah memasukan efikasi diri sebagai sebuah kunci dalam perkembangan sindrom kejenuhan kerja dalam lingkup organisasi (Harrison, 1983:29). Beberapa penelitian telah menggambarkan fenomena efikasi diri sebagai sesuatu yang dapat mengontrol keberhasilan pekerjaan para karyawan (Montálban *et al.*, 2000:77).

Penelitian yang memeriksa kaitan antara efikasi diri (*self-efficacy*), kejenuhan kerja (*burnout*) dan komitmen kerja menunjukkan bahwa tingkat kemampuan efikasi diri yang tinggi menunjukkan sedikit gejala yang mengakibatkan kejenuhan kerja (Ever *et al.*, 2002:243). Sedangkan Zunz (1998:52) menemukan, manajer pelayanan kemanusiaan yang efikasi diri-nya tinggi lebih mampu untuk bertahan dan kecil kemungkinan untuk mengalami kejenuhan kerja.

Efikasi diri sebagai sebuah keyakinan tentang kemampuan karyawan dalam mengatasi permasalahan akan berpengaruh terhadap tingkat stres dan depresi yang dialami karyawan ketika menghadapi situasi-situasi yang sukar dan mengancam dalam pekerjaannya. Karyawan yang efikasi diri-nya tinggi yakin dapat mengatasi ancaman-ancaman tidak akan mengalami gangguan pola berpikir dan berani menghadapi tekanan dan ancaman. Sebaliknya, mereka yang efikasi diri-nya rendah tidak yakin dapat mengatasi ancaman akan mengalami kecemasan yang tinggi. Karyawan yang mempunyai efikasi diri tinggi serta memiliki persepsi yang positif terhadap karakteristik pekerjaannya akan lebih mudah menghadapi masalah yang timbul dalam pekerjaannya.

Stres kerja yang dialami karyawan dalam waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan karyawan tersebut mengalami kejenuhan kerja. Salah satu disposisi perilaku yang perlu dimiliki oleh karyawan adalah efikasi diri. Efikasi diri adalah keyakinan seseorang akan kemampuannya dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya, serta kemantapan diri dalam menentukan tindakan-tindakan yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas

tertentu agar berhasil. Disposisi perilaku efikasi diri ini menjadi suatu variabel yang menarik dan perlu diteliti untuk melihat bagaimana hubungannya dengan kejenuhan kerja.

Fenomena kejenuhan kerja (*burnout*) di Indonesia belum begitu dirasakan. Tetapi kondisi yang demikian ini tentu saja merupakan peluang bagi para ahli psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi untuk mengidentifikasi kejenuhan kerja, memahami, mengenali penyebabnya, menemukan akibat, dan mendapatkan usaha-usaha yang efektif untuk mencegah atau mengurangi pengaruhnya. Serta mencari tahu tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap munculnya fenomena kejenuhan kerja di lapangan pekerjaan yang ada.

Kejenuhan kerja (*burnout*) jarang ditemukan sebagai fenomena yang muncul di lingkungan perusahaan-perusahaan di Indonesia, bukan berarti bahwa gejala kejenuhan kerja belum diderita oleh para karyawan atau manajer di perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia. Apalagi penelitian yang menghubungkan efikasi diri dengan kejenuhan kerja yang secara teoretis berhubungan terbalik, belum banyak dilakukan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran efikasi diri karyawan PT Swamedia Informatika? dilihat dari dimensi efikasi diri:
 - a. *Magnitude/level*,
 - b. *Strength*, dan
 - c. *Generality*.

2. Bagaimana gambaran kejenuhan kerja karyawan PT Swamedia Informatika?
3. Adakah hubungan antara efikasi diri dengan kejenuhan kerja karyawan PT Swamedia Informatika, serta seberapa besar taraf hubungan tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan:

1. Gambaran efikasi diri pada karyawan PT. Swamedia Informatika dilihat dari dimensinya
2. Gambaran kejenuhan kerja pada karyawan PT. Swamedia Informatika
3. Memperoleh gambaran hubungan antara efikasi diri dengan kejenuhan kerja

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menggali informasi dan pengetahuan yang memberi manfaat bagi pengembangan ilmu dan pelaksanaan bagi praktisi di lapangan.

1. Kegunaan ilmiah yaitu, sebagai berikut:
 - a. Memberikan informasi tentang efikasi diri karyawan PT. Swamedia Informatika
 - b. Memberikan informasi tentang kejenuhan kerja karyawan PT. Swamedia Informatika
 - c. Memberikan informasi tentang hubungan antara efikasi diri dengan kejenuhan kerja karyawan PT. Swamedia Informatika yang dapat digali melalui penelitian ini.

2. Kegunaan praktis yaitu, sebagai berikut:

Dapat bermanfaat sebagai bahan masukan atau informasi mengenai kemampuan efikasi diri karyawan dan kejenuhan kerja yang dirasakan karyawan dalam perusahaan. Dengan diperoleh informasi tersebut dapat dilakukan evaluasi mengenai langkah-langkah kebijakan yang berhubungan dengan kepegawaian di perusahaan tersebut.

E. Asumsi

Asumsi dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Setiap orang memiliki kemungkinan untuk mengalami kejenuhan (Freudenberg dalam Desller, 2003:448).
2. Efikasi diri mengacu pada keyakinan individu mengenai kemampuannya untuk memobilisasi motivasi, sumber daya kognitif dan tindakan yang diperlukan agar berhasil melaksanakan tugas dalam konteks tertentu (Luthans, 2007:338).
3. Semakin tinggi efikasi diri karyawan, maka semakin rendah tingkat karakteristik gejala kejenuhan kerja yang terjadi pada karyawan.

F. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian yakni sebagai berikut:

H_0 : “Tidak ada korelasi yang signifikan antara efikasi diri dengan kejenuhan kerja pada karyawan PT Swamedia Informatika”

H_a : “Terdapat hubungan yang signifikan antara antara efikasi diri dengan kejenuhan kerja pada karyawan PT Swamedia Informatika”

G. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu studi yang bertujuan untuk memperoleh jawaban tentang permasalahan mengenai efikasi diri dan kejenuhan kerja karyawan yang sedang terjadi di masa sekarang secara aktual tanpa menghiraukan kejadian pada waktu sebelum dan sesudahnya dengan cara mengolah, menganalisis, menafsirkan, dan menyimpulkan data hasil penelitian. Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan “apa adanya” tentang suatu variabel, gejala atau keadaan (Arikunto, 2007:234).

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan kumpulan dari pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang (responden), dan cara menjawab juga dilakukan dengan tertulis (Arikunto, 2007:101). Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner mengenai kemampuan efikasi diri, serta kuesioner mengenai gejala dan karakteristik kejenuhan kerja.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa angka. Oleh karena itu analisis untuk mendapatkan kesimpulannya dilakukan melalui analisis kuantitatif dengan menggunakan statistik parametrik.

Teknik analisis yang digunakan dalam mengolah data adalah korelasi. Teknik korelasi yang akan digunakan adalah *product moments*. Sehingga diketahui seberapa besar hubungan antara dua variabel tersebut.