

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia kerja merupakan salah satu elemen yang memiliki kompleksitas yang tinggi, dunia kerja mengharuskan kita mampu membagi waktu diantara berbagai kepentingan yang berbeda. Didalam bekerja setiap orang tentu dihadapi pada berbagai tekanan dan lingkungan kerja yang berbeda dan mengharuskan kita untuk siap menghadapi hal tersebut. Dunia kerja cenderung menjadi masalah bagi sebagian besar wanita yang telah berstatus istri atau pun ibu rumah tangga. Rutinitas pekerjaan membuat mereka sulit untuk membagi waktu pada salah satu peran yang dimainkannya.

Kuatnya tekanan yang dirasakan oleh pegawai mendorong terjadinya peningkatan emosional yang diperlihatkan oleh perilaku pegawai dalam bekerja, disamping itu tekanan yang tidak dapat diatasi juga menciptakan kelelahan secara emosional atau pun psikologis yang disebut dengan *burnout*. Tekanan yang dirasakan secara emosional merupakan gejala umum yang dapat dirasakan setiap karyawan dalam bekerja.

Fraudenberger (1973) mendefinisikan *burnout* sebagai kelelahan mental, kehilangan komitmen, dan penurunan motivasi pada diri pekerja (Ramadhoni et al, 2015). Sedangkan menurut Chavalitsakulchai dan Shahvanaz (1991) dalam Sulistyowati dan Muazansyah (2015) *burnout* atau kelelahan kerja merupakan fenomena yang kompleks yang disebabkan oleh faktor biologi pada proses kerja serta dipengaruhi oleh faktor eksternal maupun internal.

Begitu sulitnya menyeimbangkan antara kewajiban organisasi dengan keluarga cenderung menciptakan konflik dan mendorong munculnya *burnout*. Menurut Luthan (2009) *burnout* menunjukkan gejala psikologis yang menunjukkan kelelahan yang terjadi didalam diri karyawan yang muncul karena adanya konflik atau tekanan dalam bekerja. *Burnout* menunjukkan ketidakmampuan yang dirasakan individu dalam melaksanakan berbagai tugas dan tanggung jawab dalam bekerja.

Menurut Verdian (2015) setiap individu sangat rentan untuk merasakan *burnout*, akan tetapi individu bergender perempuan lebih rentan untuk merasakan *burnout* dari individu bergender laki-laki. Mengingat didalam masyarakat perempuan memiliki kewajiban yang lebih besar dibandingkan laki-laki. Mereka dituntut untuk memberikan waktu yang lebih pada keluarga, sedangkan di sisi lain perempuan juga memiliki peran didalam dunia kerja, dimana mereka dituntut untuk bertanggung jawab atau sejumlah beban kerja yang diberikan atasan.

Menurut Darmawan et al (2016) mengungkapkan bahwa wanita cenderung memiliki tingkat *burnout* yang lebih tinggi dari laki laki. Wanita merupakan individu yang lebih mengandalkan perasaan sehingga dapat dengan mudah merasa tertekan, Selain itu perempuan yang bekerja tidak hanya berstatus lajang akan tetapi juga berstatus telah berkeluarga yang memiliki tanggung jawab pada suami dan anak, oleh sebab itu ketika beberapa kepentingan harus dilakukan sekaligus maka tekanan secara fisiki dan psikologis akan meningkat yang pada akhirnya menciptakan kelelahan emosional (*burnout*).

Salah satu bidang pekerjaan yang menuntut perempuan memberikan waktu yang lebih banyak adalah bekerja pada perusahaan perbankan. Bank Nagari Sumatera Barat merupakan salah satu bank yang dikelola oleh pemerintah daerah. Bank Nagari Sumatera Barat telah memiliki cabang di seluruh wilayah Sumatera Barat dan beberapa daerah diluar Sumatera Barat seperti di Provinsi Riau, Jawa Barat dan DKI Jakarta. Salah satu kota yang memiliki kantor operasional Bank Nagari Sumatera Barat adalah Solok.

Bank Nagari Sumatera Barat Cabang Solok memiliki jumlah karyawan lebih kurang 67 orang. Sebagian besar karyawan didominasi oleh perempuan. Jam operasional yang dimiliki oleh Bank Nagari Cabang Solok adalah dari Jam 08.00 Wib hingga jam 17.00 WIB. Setiap karyawan juga harus datang minimal satu jam sebelum jam kerja dimulai, selain itu tidak jarang juga karyawan yang pulang melewati batas waktu khususnya karyawan bagian *frontline*. Berikut posisi yang berada di Bank Nagari Solok yang di isi oleh karyawan perempuan terlihat Pada Tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1
Data Karyawan Perempuan di Bank Nagari Cabang Solok
Berdasarkan status Menikah Periode Desember 2018

No	Jabatan	Jumlah
1	Wakil Capem	1
2	Kasi Kredit	2
3	Account Officer	3
4	Funding	5
5	Back Office	4
6	Marketing	7
7	Teller	9
8	Pegawai Kontrak	10
Total		41 Orang

Sumber: Bank Nagari Cabang Solok (2018)

Pada Tabel 1.1 terlihat bahwa karyawan perempuan mengisi beberapa posisi strategi yaitu *funding* hingga *account officer*. Semakin penting posisi yang diperoleh karyawan akan semakin memperpanjang jam kerja karyawan, sehingga sangat rentan memicu terjadinya konflik di dalam keluarga, atau pun konflik yang timbul di dalam melaksanakan aktifitasnya khususnya bagi karyawan perempuan di Bank Nagari Cabang Solok. Konflik tersebut terjadi karena adanya dua tanggung jawab yang harus dilaksanakan secara sekaligus oleh karyawan perempuan yaitu tanggung jawab untuk keluarga dan tanggung jawab bagi pekerjaan. Ketika salah satu tanggung jawab terabaikan maka akan memicu masalah yang rentan mendorong terbentuknya burnout dalam diri karyawan perempuan.

Walaupun telah adanya jam operasional resmi tidak jarang karyawan bank tersebut pulang kerumah lewat dari jam operasional yang ditetapkan. Keadaan tersebut bagi sebagian karyawan dapat diterima khususnya karyawan perempuan yang berstatus single, sedangkan karyawan yang telah berkeluarga, keterlambatan jam pulang kerumah atau adanya lembur menjadi masalah utama yang dapat memicu stres, konflik hingga *burnout*.

Berdasarkan survey yang peneliti lakukan kepada 15 orang pegawai perempuan Bank Nagari Cabang Solok tentang gejala *burnout* yang mereka rasakan dalam bekerja diperoleh ringkasan hasil terlihat bahwa Tabel 1.2 dibawah ini:

Tabel 1.2
Gambaran Gejala Burnout, Beban Kerja dan Konflik Keluarga
Pada Karyawan Perempuan Bank Nagari Cabang Solok

No	Pernyataan	Normal		Sangat Tinggi		N
		Fi	%	Fi	%	
1	Rasa bosan yang dirasakan dalam bekerja	3	20.00	12	80.00	15
2	Perasaan tertekan yang dirasakan	1	6.67	14	93.33	15
3	Perasaan putus asa dan letih dalam bekerja	8	53.33	7	46.67	15
4	Kebugaran stamina dan perasaan pada saat bekerja khususnya saat lembur	2	13.33	13	86.67	15
Beban Kerja						
1	Risiko pekerjaan yang tinggi	3	20.00	12	80.00	15
2	Jumlah target yang tinggi	1	6.67	14	93.33	15
3	Jam kerja yang panjang	8	53.33	7	46.67	15
Konflik Keluarga						
1	Rumah tangga yang memanas	2	13.33	13	86.67	15
2	Menurunnya keharmonisan di rumah tangga	3	20.00	12	80.00	15
3	Berkurangnya dukungan dan perhatian keluarga	4	26.67	11	73.33	15

Sumber: Hasil Survey Awal 2019

Pada Tabel 1.2 terlihat bahwa sebagian besar karyawan perempuan Bank Nagari Cabang Solok merasa *burnout* dalam bekerja, hal tersebut terlihat 12 orang atau 80% responden merasa bosan dalam bekerja, selain 14 orang atau 93.33% merasa tertekan selama bekerja, selain itu pada umumnya pegawai perempuan juga merasa kurang bugar secara stamina dan emosional bila harus menghadapi tugas lembur. Tingginya perasaan burnout yang dirasakan karyawan perempuan akan mempengaruhi kinerja mereka secara menyeluruh.

Selain itu juga terlihat bahwa posisi beban kerja karyawan perempuan pada Bank Nagari Cabang Solok relatif tinggi hal tersebut sesuai dengan uraian pendapat responden yang menyatakan mereka memiliki risiko pekerjaan yang

tinggi, dan dan jam kerja yang panjang. Dampak dari pekerjaan mereka yang sibuk mendorong konflik di dalam keluarga, dimana 13 orang atau 86.67% responden menyatakan iklim rumah tangga mereka memanas dan 11 orang atau 73.33% responden menyatakan akibat kesibukan di kantor mereka kehilangan dukungan dari keluarga.

Ramodhoni (2015) mengungkapkan *burnout* akan memberikan dampak negatif pada karyawan atau pun perusahaan, oleh sebab itu perlu dilakukan sejumlah upaya untuk mengurangi atau mencegah *burnout*. Karyawan yang mengalami kelelahan emosional (*burnout*) akan terlihat lesu, mudah emosi, dan cenderung akan menghindari pekerjaan sehingga akan meningkatkan absensi. *Burnout* akan merusak karir individu yang bekerja, selain itu *burnout* akan menurunkan kinerja perusahaan khususnya Bank Nagari Cabang Solok, menurunnya kinerja yang dimiliki perusahaan akan mengurangi kemampuan perusahaan dalam memperahankan hidup. Oleh sebab itu setiap perusahaan harus memiliki cara atau strategi untuk mengurangi risiko terjadinya *burnout* dalam diri masing masing karyawan.

Burnout yang terjadi dalam diri masing masing pegawai khususnya pegawai perempuan dalam sebuah bank dapat dipicu oleh beberapa variabel yaitu adanya beban kerja yang berat dan terjadinya *work family conflict* (Gibson *et al*, 2009). Menurut Robbins dan Timothy (2012) beban kerja menunjukkan besarnya tanggung jawab yang diberikan atasan kepada bawahan dalam bekerja. Beban kerja akan bertambah berat jika waktu penyelesaian tanggung jawab semakin cepat ditambah risiko pekerjaan yang tinggi.

Rivai dan Sagala (2009) mengungkapkan bahwa beban kerja yang tinggi menjadi pemicu munculnya tekanan psikologis yang tinggi dalam diri karyawan yang dapat mendorong munculnya kelelahan emosional (*burnout*). Apabila beban kerja yang diberikan kepada masing-masing karyawan tinggi, akan menciptakan tekanan psikologis yang cenderung terlihat dari perilaku karyawan. Ketika karyawan tidak mampu mengelola atau mengatasi tekanan yang dirasakan akibat beban kerja yang terlalu besar, maka karyawan tersebut akan mencoba menghindari pekerjaan, ketika gejala tersebut terlihat dari perilaku karyawan dalam bekerja, menunjukkan karyawan tersebut mengalami *burnout*.

Ketika beban kerja terlalu tinggi mendorong menguatnya tingkat kelelahan kerja yang dirasakan karyawan. Meningkatnya kelelahan kerja akan terlihat dari perilaku pegawai dalam bekerja seperti mudah emosi, terburu buru dan bahkan menghindari pekerjaan yang dilakukan, hal ini merupakan faktor dari beban kerja yang potensial menjadi penyebab *burnout* terhadap karyawan (Leither dan Maslach, 2005).

Hasil penelitian Claudio et al (2015) menemukan bahwa beban kerja yang semakin tinggi akan mendorong menguatnya *burnout* dalam diri karyawan. Lorenzo et al (2018) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap *burnout* yang dirasakan pegawai. Hasil yang konsisten diperoleh oleh Ramadhoni dkk (2015) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*. Hasil yang diperoleh menunjukkan semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan akan meningkatkan kelelahan emosional atau *burnout*. Beban kerja yang terlalu berat menciptakan tekanan, dan kekhawatiran dalam diri karyawan

yang memicu terjadinya kelelahan emosional atau *burnout* dalam diri karyawan. Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian Prijayanti (2015) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat beban kerja yang dimiliki karyawan akan mendorong semakin menguatnya tekanan yang dirasakan karyawan dalam bekerja,

Selain dari beban kerja, meningkatnya *burnout* yang dirasakan karyawan juga dapat dipengaruhi oleh *work family conflict*. Menurut Gibson *et al* (2010) *work family conflict* menunjukkan adanya konflik yang terjadi di lingkungan kerja akibat masalah keluarga, atau masalah di lingkungan keluarga akibat pekerjaan. *Work family conflict* yang tinggi menciptakan kelelahan psikologis yang tinggi, oleh sebab itu *work family conflict* didalam organisasi harus dihindari atau diminimalisasikan. Oleh sebab itu peneliti menduga bahwa *work family conflict* berpengaruh positif terhadap *burnout* yang dirasakan karyawan dalam bekerja

Menurut Wibowo (2010) *work family conflict* muncul akibat adanya sejumlah masalah yang tidak dapat diatasi dalam bekerja, sehingga menciptakan permasalahan dalam bekerja, selain itu *work family conflict* juga dapat muncul ketika masalah yang muncul didalam keluarga atau pun rumah tangga tidak dapat diselesaikan dengan baik, akibatnya konflik yang berasal dari lingkungan keluarga akan memicu konflik lain di lingkungan kerja. Ketika konflik terus berlanjut dan tidak menemui jalan penyelesaian maka tekanan emosional dan psikologis akan semakin sehingga memicu terjadinya *burnout*.

Hasil penelitian Kremer (2016) menyatakan bahwa semakin tinggi terjadinya *work family conflict* akan lebih meningkatkan *burnout* dalam diri karyawan. Claudio et al., (2015) menemukan bahwa semakin tinggi kemungkinan terjadi *work family* didalam lingkungan kerja atau pun lingkungan keluarga akan mendorong menuatnya *burnout* yang terjadi di dalam diri karyawan. Wulansari (2017) menemukan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif terhadap *burnout*. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semakin meningkatnya konflik kerja dalam perusahaan akan meningkatkan stress dan tekanan dalam bekerja. Hasil penelitian Montgomery dan Meenks (2005) menemukan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif terhadap *burnout*. Hasil yang diperoleh mengisyaratkan bahwa semakin tinggi konflik yang terjadi didalam aktifitas pekerjaan akibat konflik yang terjadi di pekerjaan, atau sebaliknya akan menciptakan tekanan psikologis yang kuat sehingga mendorong meningkatnya *burnout*.

Berdasarkan kepada uraian latar belakang masalah, dan fenomena penelitian peneliti tertarik untuk membahas sejumlah faktor yang mempengaruhi terjadinya *burnout*. Penelitian ini adalah penelitian empiris. Mengingat adanya pro dan kontra hasil penelitian yang diperoleh, maka peneliti mencoba kembali membuat penelitian yang berjudul: **Pengaruh Beban Kerja dan *Work Family Conflict* Terhadap *Burnout* Pada Karyawan Wanita Bank Nagari Cabang Solok.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang masalah, maka diajukan beberapa permasalahan yang akan dibahas didalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *burnout* karyawan perempuan di Bank Nagari Cabang Solok ?
2. Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap *burnout* karyawan perempuan di Bank Nagari Cabang Solok ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan kepada perumusan masalah yang diajukan maka secara umum tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *burnout* karyawan perempuan di Bank Nagari Cabang Solok.
2. Menganalisis pengaruh *Work family conflict* terhadap *burnout* karyawan perempuan di Bank Nagari Cabang Solok.

1.3 Manfaat Penelitian

Berdasarkan kepada perumusan masalah dan tujuan penelitian, diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat positif bagi:

1. Perusahaan, hasil yang diperoleh dapat dijadikan sebagai alat evaluasi dalam menilai perilaku karyawan dalam bekerja untuk mengetahui ketepatan dan keunggulan dari kebijakan organisasi yang ditetapkan.

2. Praktisi, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan pihak pihak yang membaca penelitian ini, terutama dalam menambah struktur keilmuan dibidang perilaku organisasi.
3. Akademi, hasil yang diperoleh didalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai alat replikasi bagi penelitian dimasa mendatang.