

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 (Adiguna, 2019).

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 Padang.

Bank Nagari Cabang Utama Padang memiliki karyawan yang berjumlah 217 orang 71 diantaranya bergender perempuan. Berikut posisi yang berada di Bank Nagari Padang yang di isi oleh karyawan perempuan terlihat Pada Tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1
Susunan Karyawan Perempuan di Bank Nagari Cabang Utama Padang

Berstatus Menikah Periode Desember 2018

No	Jabatan	Jumlah
1	Sekretaris	1
2	Kasi	6
3	Manajemen Risiko	9
4	Akuntansi dan Keuangan	11
5	Kepatuhan	4
6	Kasi Kredit	2
7	Account Officer	3
8	Funding	5
9	Back Office	4
10	Marketing	7
11	Teller	9
12	Pegawai Kontrak	10
Total		71 Orang

Sumber: Bank Nagari Cabang Padang (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 Padang. 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*.

Dalam rangka mengetahui mengetahui terjadi atau tidaknya gejala *burnout* pada pegawai perempuan di lingkungan Bank Nagari Cabang Utama Padang maka dilakukan pra survei kepada 15 orang pegawai yang dipilih secara random. Sesuai dengan hasil identifikasi data yang telah dilakukan diperoleh hasil terlihat pada Tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2
Pra Survei Mengetahui Gejala Burnout Pada Pegawai Perempuan
Bank Nagari Cabang Utama Padang

No	Item Pernyataan	Setuju		Tdk Setuju		Jumlah
		Fi	%	Fi	%	
1	Saya merasa terkuras secara emosional dari pekerjaan saya	11	73.33	4	26.67	15
2	Saya merasa bekerja terlalu keras untuk pekerjaan saya	12	80.00	3	20.00	15
3	Saya memiliki banyak sekali tanggung jawab dalam bekerja	11	73.33	4	26.67	15
4	Saya tidak mendapatkan	9	60.00	6	40.00	15

	dukungan setelah saya menunjukkan keahlian yang dimiliki dalam bekerja					
5	Pengalaman yang saya miliki tidak banyak membantu ketika menghadapi situasi yang sulit	5	33.33	10	66.67	15
6	Saya sering merasakan berpura-pura dan tidak jujur dalam bekerja	13	86.67	2	13.33	15
7	Saya merasa terlalu lelah diakhir hari kerja	12	80.00	3	20.00	15
8	Saya merasa capek ketika bangun di pagi hari	14	93.33	1	6.67	15
9	Saya merasa kepayahan (terlalu capek)	13	86.67	2	13.33	15

Sumber: Pra Survei (2019)

Sesuai dengan pra survei yang telah peneliti lakukan terlihat 73.33% responden merasa terkuras secara emosional selama bekerja, selain 80% responden juga mengakui mereka terlalu keras dalam bekerja, didalam pra survei juga terlihat 60% responden mengakui bahwa mereka tidak memiliki dukungan yang cukup dalam menyelesaikan tugas dan tanggung, sehingga mereka cenderung tidak jujur dalam bekerja. Disamping itu 80% responden juga menyatakan sangat lelah dalam bekerja, 93.33% responden juga mengakui setiap bangun pagi mereka merasa sangat kelelahan dan tidak semangat. Berdasarkan hasil pra survei yang diperoleh peneliti menduga bahwa pegawai perempuan di Bank Nagari Cabang Utama mengalami gejala *burnout* dalam bekerja. Jika gejala *burnout* terus biarkan maka akan mempengaruhi semangat kerja hingga kinerja yang dihasilkan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Fenomena diatas menunjukkan adanya fenomena *burnout* pada pegawai Bank Nagari Cabang Utama.

Burnout yang terjadi dalam diri masing masing pegawai khususnya pegawai perempuan dalam sebuah bank dapat dipicu oleh beberapa variabel yaitu *work family conflict*, *role of ambiguity* dan *workload*. Masing masing variabel diduga akan mempengaruhi terjadinya *burnout* dalam diri karyawan khususnya begender perempuan. Menurut Gibson et al (2014) mengungkapkan terjadinya *burnout* juga diduga akibat adanya konflik di lingkungan keluarga, atau lingkungan kerja (*work family conflict*), serta terjadinya *ambiguitas*

peran dan beban kerja yang berat sehingga mendorong pegawai khususnya perempuan bekerja dalam tempo waktu yang panjang.

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

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*.

Meningkatnya *burnout* dalam diri masing masing karyawan khususnya perempuan juga dapat dipengaruhi oleh *role ambiguity*. Menurut Luthan (2014) *role of ambiguity* adalah kecenderungan yang terjadi di dalam bekerja dimana seorang karyawan harus melaksanakan lebih dari satu pekerjaan, yang pelaksanaannya dalam waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut akan menciptakan tekanan psikologis yang tinggi, karena akan membuat waktu yang

dihabiskan untuk bekerja semakin panjang, sehingga dapat mendorong munculnya burnout dalam diri karyawan khususnya perempuan.

Hasil penelitian yang membahas pengaruh *role of ambiguity* terhadap *burnout* yang dirasakan karyawan telah dilakukan oleh Lina (2018) menemukan bahwa *role of ambiguity* berpengaruh positif terhadap *burnout* pada karyawan perempuan, hasil yang diperoleh menunjukkan semakin tinggi ambiguitas peran yang dirasakan karyawan akan menciptakan kemungkinan *burnout* yang lebih tinggi. *Ambiguitas* peran akan membuat pekerjaan yang dilakukan oleh seorang menjadi lebih panjang sehingga meningkatkan kecenderungan adanya rasa bosan dan memicu terjadinya *burnout* khususnya pada karyawan perempuan. Ade dan Syofyan (2017) menemukan bahwa *ambiguitas* peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* yang dirasakan karyawan dalam bekerja. Temuan yang sejalan diperoleh oleh Smith et al (2017) yang menemukan bahwa *role of ambiguity* berpengaruh positif terhadap *burnout* yang dirasakan karyawan didalam bekerja. Hasil yang diperoleh tersebut menunjukkan semakin tinggi tingkat *ambiguitas* peran didalam bekerja akan semakin meningkatkan kecenderungan terjadinya *burnout* dalam diri karyawan. Ketika *ambiguitas*.

Semakin panjangnya waktu bekerja didalam sebuah organisasi juga disebabkan oleh *workload* (beban kerja). Menurut Robbins dan Timothy (2012) beban kerja merupakan besarnya tanggung jawab yang diberikan atasan kepada seorang karyawan. Disamping tanggung jawab, pekerjaan yang diberikan juga memiliki risiko bagi individu yang melaksanakan. Oleh sebab itu ketika beban kerja (*workload*) semakin tinggi maka waktu untuk beristirahat akan berkurang, karyawan akan lebih banyak menghabiskan waktu untuk fokus bekerja, situasi tersebut tentu akan menciptakan rasa jenuh dan bosan hingga terjadinya *burnout* khususnya pada karyawan perempuan.

Hasil penelitian yang membahas pengaruh *workload* terhadap *burnout* telah dilakukan oleh sejumlah peneliti terdahulu diantaranya 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 ditasakan 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. Temuan yang sejalan juga diperoleh oleh Prijayanti (2015) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*

Berdasarkan kepada uraian latar belakang masalah, pro dan kontra hasil penelitian serta 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 Konflik di Pekerjaan Akibat Keluarga, Ambiguitas Peran dan Beban Kerja Terhadap *Burnout* Pada Pegawai Perempuan Bank Nagari Cabang Utama Padang.**

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Apakah konflik didalam pekerjaan akibat keluarga berpengaruh terhadap *burnout* karyawan perempuan di Bank Nagari Cabang Utama Padang ?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *burnout* karyawan perempuan di Bank Nagari Cabang Utama Padang ?
3. Apakah *ambiguitas* peran berpengaruh terhadap *burnout* karyawan perempuan di Bank Nagari Cabang Utama Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Menganalisis pengaruh konflik didalam pekerjaan akibat keluarga terhadap *burnout* karyawan perempuan di Bank Nagari Cabang Utama Padang.
2. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *burnout* karyawan perempuan di Bank Nagari Cabang Utama Padang
3. Menganalisis pengaruh *ambiguitas* peran terhadap *burnout* karyawan perempuan di Bank Nagari Cabang Utama Padang

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 prilaku 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 prilaku organisasi.
3. Akademi, hasil yang diperoleh didalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai alat replikasi bagi penelitian dimasa mendatang.