

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan bertambahnya kebutuhan manusia akan pentingnya meningkatkan pendapatan, maka seringkali individu meningkatkan kuantitas kerja untuk mencapai kualitas kerja, tetapi sering mengabaikan kekuatan kerja yang tidak jelas.. Oleh karena itu maka kualitas tujuan yang diharapkan oleh Organisasi. Sumber Daya Manusia harus dikembangkan dan ditingkatkan supaya mencapai fungsi yang sangat penting dalam mengelola Organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh kinerja dari sumber daya manusia. Setiap wadah organisasi maupun tempat kerja di sebuah perusahaan akan berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan cara kerja pegawainya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Mangkunegara , 2000).

Kelelahan kerja (*Burnout*) adalah suatu kondisi melemahnya kegiatan, motivasi, semangat dan kelelahan fisik untuk melakukan kerja. Menurut Cameron (1973) dalam Setyawati (2010), bahwa kelelahan kerja menyangkut penurunan kinerja fisik, adanya perasaan lelah, penurunan motivasi dan semangat,, dan penurunan produktivitas kerja dan penurunan daya ingat seseorang. Menurut Suma'mur (2009), bahwa kelelahan secara fisik dan mental merupakan penurunan ketahanan dan daya tubuh untuk melakukan aktivitas pekerjaan yang sedang ditekuni. Menurut Setyawati (2010), bahwa kelelahan

kerja tidak dapat didefinisikan tetapi hanya dapat dirasakan oleh seseorang sehingga penentuan dan ukuran tentang kelelahan kerja dapat diketahui secara subjektif atau keterangan langsung berdasarkan perasaan yang dialami tenaga kerja itu sendiri. Menurut Suma'mur (2009), bahwa kelelahan kerja tidak hanya terjadi pada akhir kurun waktu kerja saja, namun juga dapat terjadi pada awal sebelum seseorang bekerja.

Apabila kelelahan kerja tidak segera ditangani dan segera dibawa beristirahat, maka akan terjad peningkatan akumulasi kelelahan dalam sehari dan lama-lama akan menimbulkan keadaan yang menumpuk, sehingga dapat berdampak lebih parah dan mengganggu terhadap kesehatan seseorang. Menurut Tarwaka (2010), bahwa risiko dari kelelahan kerja yaitu: gejala berupa motivasi kerja menurun, performansi rendah, kelelahan fisik dan mental juga rendah, kualitas kerja rendah, banyak terjadi kesalahan dalam pekerjaan, produktivitas kerja menjadi rendah, stress akibat kerja itu sendiri, penyakit akibat kerja, cedera, dan bisa terjadi kecelakaan kerja. Sedangkan menurut Setyawati (2010), bahwa dampak dari kelelahan kerja itu adalah prestasi kerja menurun, badan terasa tidak enak, daya dan semangat kerja menurun, dan menurunkan produktivitas dan efektifitas kerja itu sendiri.

Kelelahan kerja tidak hanya dialami oleh tenaga kerja yang bekerja di bidang kesehatan maupun industri saja, namun juga di bidang pelayanan masyarakat, contohnya pada personel Polri. Data mengenai kecelakaan kerja yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia tahun 2012 di Indonesia setiap hari rata-rata terjadi 847 kecelakaan kerja, 36% disebabkan kelelahan

yang cukup tinggi. Lebih kurang 18% atau 152 orang mengalami cacat. Data kecelakaan dari sumber yang dikeluarkan oleh Dewan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Nasional di sektor listrik PLN (Perusahaan Listrik Negara) tahun 2010 mencatat terjadi 1.458 kasus kecelakaan dan salah satu penyebab adalah faktor kurangnya konsentrasi pekerja karena kelelahan (Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI Dirjen Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan, 2004).

Berdasarkan Data dari ILO (*Internasional Labour Organisation*) tahun 2010 menyebutkan hampir setiap tahun sebanyak dua juta pekerja atau karyawan meninggal dunia karena insiden kecelakaan kerja yang disebabkan oleh faktor kelelahan. Penelitian tersebut menyatakan dari 58.115 sampel, 32,8% diantaranya atau sekitar 18.828 sampel menderita kelelahan.

Penyebab kelelahan pada personel Polri karena perubahan-perubahan program kerja yang dilakukan oleh pimpinan Polri yang dapat dilihat pada mulanya *Program Quicks Wins* merupakan salah satu program unggulan Kapolri dari Program Kerja Akselerasi Transformasi Polri Menuju Polri Yang Mandiri, Profesional Dan Dipercaya Masyarakat. menghadirkan 4 layanan utama, yakni

1. Quick Respon untuk Samapta,
2. Transparansi Yan SSB,
3. Akses Publik
4. Rekrutment anggota Polri yang transparan

Ke-4 komitmen ini adalah untuk terus menyempurnakan citra Kepolisian sebagai mitra yang selalu siap melayani masyarakat.

Program Quick Wins Polri adalah suatu program unggulan Polri dalam rangka meraih keberhasilan segera dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan kemitraan terhadap public / masyarakat kepada instansi Polri, dalam waktu yang cepat dan tepat.

Adapun sasaran yang ingin dicapai dari program tersebut adalah untuk merubah pola maupun perilaku dan budaya kerja para anggota Polri dan sekaligus untuk meningkatkan kualitas dan profesional Polri dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat termasuk juga sekaligus untuk mengoptimalkan efektifitas dan produktivitas pola manajemen dilingkungan organisasi Polri.

Kepuasan kerja adalah hasil pernyataan emosional seseorang mengenai pertasaannya tentang pekerjaannya. Gibson (2000) mengatakan bahwa perasaan kepuasan kerja merupakan sikap yang dimiliki dan dirasakan oleh pekerja tentang hasil pekerjaannya itu. Menurut Hasibuan (2007) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang baik yang dirasakan dan perasaan mencintai pekerjaan mereka. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja pekerja, disiplin dan prestasi kerja. Kepuasan kerja bisa dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar kerja. Kepuasan kerja seseorang harus diciptakan sebaik-baiknya supaya timbul sikap dan moral kerja, dedikasi, kecintaan akan pekerjaan dan kedisiplinan meningkat dalam melakukan pekerjaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan unsur yang penting yang harus diperhatikan agar sumber daya manusia yang ada pada suatu

organisasi dapat bekerja lebih baik untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

Permasalahan yang sering muncul berkaitan dengan fenomena kerja tersebut adalah tidak sesuainya pekerjaan yang dilakukan dengan harapan yang diinginkan, pada saat seorang anggota Polri berupaya untuk mencapai harapan yang ideal, mereka akan berusaha semaksimal mungkin, namun kadang hasil kerja keras yang diperoleh tidak sebanding dengan harapan yang diinginkannya. Jika individu memaksakan untuk terus memenuhi apa yang menjadi harapan dan keinginannya, maka gejala –gejala seperti hilangnya tenaga, semangat dan vitalitas serta gangguan lainnya maka akan muncul hal yang disebut *burnout* (Hariono,2010).

Permasalahan yang sering terjadi adalah karna anggota Polri bekerja terkadang melebihi dari jam kerja yang seharusnya mereka kerjakan. Ini terjadi karna adanya tuntutan kerja, dimana dalam menyelesaikan kasus, terkait dengan pemberkasan untuk perkara yang mereka tangani, ada batas waktu yang harus dipatuhi, karna menyangkut dengan hak azazi seorang tersangka yang harus diselesaikan perkaranya. Dengan adanya beban kerja tersebut, maka adakalanya anggota tersebut harus kerja lembur dan melebihi dari jam kerja yang seharusnya dilakukan oleh seorang karyawan.

Adapun fenomena yang terjadi pada organisasi Polres Pesisir Selatan didapatkan individu memiliki beban kerja yang berlebih dari segi waktu dan terkadang banyak karyawan yang harus kerja lembur sampai malam untuk menyelesaikan pekerjaannya yang harus disiapkan karna dikejar dengan waktu

yang telah ditargetkan. Pada anggota Polres Pesisir Selatan masih banyak ditemukan keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan yang meliputi keterlambatan dalam pengiriman administrasi dan dalam penyelesaian kasus.

Riset ini bertujuan untuk menganalisis tentang apakah ada pengaruh antara kelebihan beban kerja dan kepribadian karyawan terhadap *Burnout* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Studi atau penelitian yang berhubungan dengan kelelahan emosional belum begitu banyak diteliti. Berdasarkan pengetahuan peneliti, kelelahan emosional yang paling sering diteliti adalah kelelahan emosional guru dan dosen. Penelitian yang menggunakan objek dosen (Poernomo dan Wulansari, 2015) tentang pengaruh konflik antara pekerjaan-keluarga pada kinerja karyawan dengan kelelahan emosional pada dosen Universitas Negeri Semarang, hasilnya antara lain terdapat pengaruh yang positif signifikan antara konflik pekerjaan-keluarga pada kelelahan emosional. Hasil juga menggambarkan bahwa adanya pengaruh yang negatif signifikan antara kelelahan emosional pada kinerja dosen.

Para ahli mengatakan bahwa stres dapat timbul karena tekanan atau ketegangan pekerjaan yang berasal dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungan sekitarnya. Seperti yang dikemukakan oleh Handoko (2008) stres merupakan kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan keadaan kondisi emosional seseorang. Dan apabila stres yang terlalu besar dapat mempengaruhi dan mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungannya dan dapat mengganggu pelaksanaan tugasnya sehingga juga mengganggu prestasi kerjanya. Biasanya stres semakin tinggi apabila

menghadapi masalah yang datangnya bertubi-tubi. Pengendalian terhadap stres akan dapat membantu organisasi agar lebih berjalan efektif.

Beberapa alasan tersebut dapat dipahami bahwa stres yang terjadi pada individu yang terlibat dalam suatu organisasi dapat memberikan dampak bagi karyawan yang bersangkutan.. Oleh karena itu perlu diketahui dan dipahami sumber stres yang potensial dalam suatu organisasi agar dapat dilakukan pencegahan. Stephen P. Robbins (2006) mengemukakan bahwa dampak stres terhadap kepuasan akan terasa langsung dan mengakibatkan ketegangan. Ketegangan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang cenderung akan mengurangi kepuasan kerja secara umum. Para pekerja akan merasakan bahwa stres itu tidak menyenangkan dan mengganggu aktivitas

.Berdasarkan penelitian Maharja (2015), diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memiliki beban kerja fisik sedang dan mengalami kelelahan kerja tingkat sedang. Selain itu hasil menunjukkan bahwa beban kerja fisik dan kelelahan kerja memiliki hubungan searah dan kuat serta terdapat perbedaan tingkat kelelahan kerja berdasarkan beban kerja fisik.

Kondisi kelelahan pertamakali diperkenalkan oleh freudenberger (1980) yang menerangkan bahwa hal itu adalah suatu kegagalan / tidak berfungsi sebagaimana semestinya beberapa bagian tubuh yang mengakibatkan reaksi tubuh menjadi lelah yang diakibatkan karena terlalu banyak menggunakan energi dan sumber kekuatan dari tubuh itu sendiri. Konsep dari kelelahan ini dipopulerkan pada saat pembangunan “inventaris kelelahan maslach”. Penelitian awal tentang kelelahan terfokus pada orang yang ada dikalangan pekerja,

termasuk didalamnya petugas pelayanan masyarakat maupun pelayanan publik, guru, perawat dan psikolog. Maslach dan Jackson mendefinisikan kelelahan sebagai suatu sindrom yang terdiri dari 3 dimensi antara lain :

1. Kelelahan Emosional
2. Kelelahan Depresi
3. Kelelahan penurunan prestasi perorangan.

Kelelahan emosional mengacu pada tuntutan dan stress yang diakibatkan oleh orang-orang yang merasa kewalahan dan tidak bisa mengontrol level psikologinya. Depresi dibangun secara negatif dari perilaku sinis yang bisa membuat seseorang menjadi tidak berpeasaan terhadap orang lain, mereka merasa butuh pertolongan atas masalah yang mereka hadapi. Penurunan prestasi cenderung memperlihatkan diri seseorang secara negatif dan menjadi kurang puas dengan prestasi yang dicapai. Kelelahan berhubungan dengan macam-macam fungsi perorangan meliputi tekanan psikologi, insomnia dan peningkatan penggunaan alkohol dan obat-obatan. Beberapa gejala dari kelelahan meliputi motivasi dan kepuasan yang rendah terhadap pekerjaan yang dilakukan, peningkatan resiko dari pelemahan kesehatan. Konflik sosial dan penurunan efisien dalam bekerja (Maslach, Jackson dan Lether 1997). Beberapa Mahasiswa yang sedang melaksanakan bimbingan mungkin pernah mengalami kelelahan sebagai konsekuensi umum dari hal tersebut. Dengan demikian mengidentifikasi faktor yang menyebabkan kelelahan itu penting untuk meningkatkan pengobatan dan pencegahan akan timbulnya kelelahan pada mahasiswa/pelajar.

Adapun fenomena yang terjadi pada organisasi Polres Pesisir Selatan didapatkan individu memiliki beban kerja yang berlebih dari segi waktu dan terkadang banyak karyawan yang harus kerja lembur sampai malam untuk menyelesaikan pekerjaannya yang harus disiapkan karna dikejar dengan waktu yang telah ditargetkan. Pada anggota Polres Pesisir Selatan masih banyak ditemukan keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan yang meliputi keterlambatan dalam pengiriman administrasi dan dalam penyelesaian kasus.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kelebihan beban kerja berpengaruh negatif terhadap Kepuasan kerja
2. Apakah kepribadian berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja
3. Apakah kelebihan beban kerja berpengaruh positif terhadap *Burnout*
4. Apakah Kepribadian berpengaruh negatif terhadap *Burnout*
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *Burnout*

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh kelebihan beban kerja terhadap kepuasan kerja pada anggota Polres Pesisir Selatan

2. Mengetahui pengaruh kepribadian terhadap kepuasan kerja pada anggota Polres Pesisir Selatan
3. Mengetahui pengaruh kelebihan beban kerja terhadap *Burnout* pada anggota Polres Pesisir Selatan
4. Mengetahui pengaruh kepribadian terhadap *Burnout* pada anggota Polres Pesisir Selatan
5. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Burnout* pada anggota Polres Pesisir Selatan

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kontribusi antara lain sebagai berikut:

1. Untuk pengembangan pengetahuan karna berdasarkan hasil penelitian yang diperleh, diharapkan dapat diharapkan dapat memberikan kontribusi yang maksimal bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Dengan berbekal ilmu teori berkaitan dengan variabel yang diteliti maka akan memberikan cara berpikir positif, pola pikir yang konstruktif sehingga memiliki efikasi diri yang tinggi untuk menimalisir kelelahan emosional
2. Teoritis : Sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya dan untuk pengembangan teori *burnout*.
3. Praktek : Sebagai pedoman bagi organisasi dengan mempertimbangkan faktor – faktor yang mempengaruhi *burnout* yaitu pemberdayaan dan motivasi selanjutnya dan bagaimana cara organisasi mengelola *burnout* tersebut.