

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi sangat pesat terjadi pada era tahun 2000-an, di mana hampir setiap individu beraktivitas dengan memanfaatkan teknologi digital yang ada (Danuri, 2019). Sedangkan pada abad ke-21 ini, dunia dihadapkan pada era digital “revolusi industri 4.0” yang merupakan masa di mana teknologi digital canggih mulai tercipta dan akan terus berkembang. Adanya perkembangan teknologi digital yang sangat canggih ini memudahkan aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari (Tahar et al., 2022).

Digitalisasi terjadi disertai dengan adanya peningkatan pengguna internet khususnya di Indonesia. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) bahwa pengguna internet di Indonesia yaitu sebanyak 221 juta jiwa, serta pada tahun 2024 terjadi peningkatan pengguna internet sebesar 1,31% atau 6 juta jiwa dari tahun 2023. Gunawan (2018) menyatakan bahwa adanya digitalisasi ini menimbulkan banyaknya perusahaan-perusahaan baru atau *startup*, khususnya *startup* jenis *e-commerce* dan *financial technology (FinTech)*. Di Indonesia sendiri produk *FinTech* umumnya merujuk pada produk pembayaran *mobile* atau *m-payment* (Legowo et al., 2020). Produk *payment* memiliki persentase terbesar dibandingkan produk-produk *FinTech* lainnya, yaitu sebesar 39% (CNBC Indonesia, 2018).

Perusahaan-perusahaan *startup* banyak berkembang di Indonesia dengan berbagai inovasi dan terus berkembang, namun sebagian besar perusahaan tersebut tidak bertahan lebih dari sepuluh tahun. Hal ini sesuai dengan karakteristik dari perusahaan *startup* yang disebutkan oleh Bormans et al., (2020) bahwa perusahaan *startup* memiliki tiga kriteria yaitu usia kurang dari sepuluh tahun, inti bisnis yang inovatif, dan memiliki tujuan untuk meningkatkan jumlah karyawan atau memperluas pasar. Hal ini diperkuat

dengan data oleh MIKTI (2021) bahwa perusahaan-perusahaan *startup* tidak bertahan lebih dari sepuluh tahun disebabkan oleh beberapa hal yaitu permasalahan modal, sumber daya manusia, regulasi, market, strategi, dan fasilitas. Masalah permodalan merupakan faktor terbesar yang menyebabkan perusahaan *startup* tidak bertahan lama, selain itu masalah sumber daya manusia juga berpengaruh besar terhadap bertahannya perusahaan *startup*.

Perusahaan *startup fintech* memiliki lingkungan dengan perubahan atau dinamika yang berubah-ubah dengan cepat sehingga karyawan yang bekerja dalam perusahaan *startup fintech* dituntut untuk mengikuti perubahan tersebut dan membuat keputusan dengan cepat, terlebih pada era teknologi saat ini yang tentunya kondisi pasar akan lebih mudah dan cepat berubah sehingga perusahaan *startup fintech* harus lebih aktif berinovasi dan fleksibel dalam menyesuaikan kondisi (Universitas Prasetya Mulya, 2023). Karakteristik yang dimiliki oleh perusahaan *startup fintech* tidak jauh berbeda dengan karakteristik yang dimiliki oleh perusahaan *startup* pada umumnya, namun terdapat perbedaan yang jelas yaitu perusahaan *startup fintech* berkaitan dengan keuangan, sehingga kemungkinan tuntutan pekerjaan yang dirasakan oleh karyawan *startup fintech* lebih tinggi dibandingkan perusahaan bidang *startup* lainnya, hal ini karena beban yang dirasakan tidak hanya berkaitan dengan perusahaan namun juga terhadap pengguna layanan.

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan dari suatu perusahaan yang mana akan berdampak pada kualitas dan keberhasilan perusahaan atau organisasi (Aulianti, 2023). Karyawan perusahaan *startup* menghadapi risiko dan beban pekerjaan yang tinggi, hal ini karena karyawan bekerja di lingkungan pekerjaan yang memiliki fleksibilitas yang tinggi, perubahan yang cepat, dan tidak dapat diprediksi (Baron et al., 2016). Dari sudut pandang perusahaan, dengan adanya fleksibilitas ini diharapkan bahwa karyawan akan memberikan dedikasi, sikap proaktif, dan komitmen yang tinggi dibandingkan dengan perusahaan yang sudah stabil dan besar, namun dengan adanya fleksibilitas ini justru bisa mengakibatkan karyawan stres, *burnout*, kebingungan, dan *demotivation* (Banerjee, 2017). Karyawan *startup* yang mengerjakan beberapa pekerjaan sekaligus merupakan

hal yang biasa terjadi, hal ini tidak jarang menjadi sumber stres karyawan (Widjanarko & Febriansyah, 2021). Karyawan yang mengalami stres, *burnout*, kelelahan kerja, atau kejenuhan kerja akan berakibat pada kinerja yang akan berpengaruh terhadap produktivitas perusahaan (Aulianti, 2023).

Kesejahteraan karyawan merupakan hal yang harus menjadi perhatian bagi perusahaan demi kestabilan perusahaan dan menjaga supaya karyawan memberikan kinerja yang baik (Asbullah et al., 2022). Kegagalan dalam manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan akan menyebabkan terganggunya pencapaian tujuan dan kelangsungan perusahaan (Christian dalam Asbullah et al., 2022). Manajemen sumber daya manusia yang baik harus selaras dengan visi, misi, dan tujuan perusahaan. Selain itu, karyawan harus berpartisipasi secara penuh dan aktif baik secara kognitif maupun emosional sehingga karyawan benar-benar terikat dengan perusahaan, atau dapat dikatakan bahwa *work engagement* harus dimiliki oleh setiap karyawan (Yadnyawati, 2012). *Work engagement* mengacu pada keadaan afektif-kognitif yang persisten dan pervasif yang tidak hanya berfokus pada suatu objek, peristiwa, individu, atau perilaku tertentu (Bakker et al., 2014). *Work engagement* yang dimiliki oleh karyawan akan berpengaruh terhadap performa kerja karyawan dan kelangsungan organisasi, hal ini dapat diilustrasikan dengan fakta bahwa *work engagement* berhubungan dengan rendahnya frekuensi ketidakhadiran, inovasi, dan kreativitas karyawan, kualitas layanan yang baik, serta produktivitas dan profitabilitas yang tinggi (Shimazu et al., 2018).

Work engagement juga didefinisikan sebagai keadaan pikiran yang positif, kepuasan, dan kondisi pikiran yang berhubungan dengan pekerjaan yang memiliki karakteristik *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli & Bakker, 2004a). *Vigor* dikarakterisasikan oleh tingkat energi dan ketahanan mental yang tinggi saat bekerja, kemauan untuk berusaha dalam pekerjaan orang lain, dan kegigihan dalam menghadapi kesulitan. *Dedication* diartikan sebagai rasa antusiasme, memberikan rasa signifikansi, merasa bangga, dan merasa tertantang. Sedangkan *absorption* memiliki arti sebagai perasaan senang dan konsentrasi penuh terhadap pekerjaannya sehingga merasa waktu berlalu dengan cepat, dan merasa kesulitan untuk melepaskan diri dari pekerjaannya

(Schaufeli & Bakker, 2004a). Karyawan yang *engaged* memiliki perasaan yang semangat dan positif terhadap pekerjaannya, dan memandang pekerjaan bukan sebagai sesuatu yang penuh tekanan dan tuntutan melainkan sebagai sesuatu yang menantang. Sebaliknya, karyawan yang kurang *engaged* terhadap pekerjaannya akan lebih mudah merasa terbebani baik secara fisik maupun mental oleh tugas yang dikerjakannya (Bakker et al., 2014).

Berdasarkan paparan di atas dapat dikatakan bahwa karyawan yang kurang *engaged* juga dapat dilihat ketika karyawan dihadapkan pada tuntutan pekerjaan untuk memenuhi suatu *goals* yang ditetapkan dan memerlukan usaha yang besar maka kualitas pekerjaannya akan kurang maksimal dibandingkan ketika karyawan memiliki *work engagement* yang tinggi, serta tuntutan yang didapatkan oleh karyawan tersebut dapat menjadi stressor yang dapat menyebabkan respon negatif berupa *burnout*.

Burnout disebutkan sebagai antipode hipotesis dari *work engagement* (Schaufeli & Bakker, 2004a), yang mana *work engagement* dikarakterisasikan sebagai energi tingkat tinggi dan identifikasi yang kuat terhadap satu pekerjaan sedangkan *burnout* dikarakterisasikan sebagai energi tingkat rendah dan lemah dalam identifikasi pada satu pekerjaan (Demerouti et al., 2010). Maslach & Jackson (1984) mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom yang dikarakterisasikan dengan *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *lack of personal accomplishment*. *Emotional exhaustion* merujuk pada perasaan terkuras secara emosional karena berhubungan dengan orang lain, yang mana dimensi ini merupakan dimensi tekanan utama dari *burnout*. *Depersonalization* merujuk pada respons negatif atau sikap terpisah yang berlebihan dari orang lain. Sedangkan *lack of personal accomplishment* mengacu pada penurunan perasaan seseorang akan kompetensi dan keberhasilan pencapaian di tempat kerja. Agar gagasan mengenai *burnout* ini dapat dikonseptualisasikan ke berbagai sektor pekerjaan, para peneliti melakukan adaptasi mengenai gagasan *burnout* tersebut. Seperti dalam Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), Schaufeli dkk. (1996) mengganti komponen *depersonalization* dengan *cynicism* yang merefleksikan sikap yang jauh dari pekerjaan secara umum. Selanjutnya, para peneliti mengganti konsep *reduced personal*

accomplishment dengan *reduced professional efficacy* yang mengacu pada aspek sosial dan non sosial dari pencapaian pekerjaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Harun (2021) terhadap pegawai Kantor Pos Cabang Makassar menyatakan bahwa karyawan yang mengalami gejala-gejala *burnout* seperti merasakan pusing, sakit kepala, lelah fisik, jenuh, dan lelah secara psikologi terhadap pekerjaannya berpengaruh terhadap performa pekerjaan, menurunnya motivasi bekerja, lebih senang menyendiri, bosan dengan pekerjaan, serta membuat mereka meninggalkan pekerjaan dengan alasan sakit kepala. Selain itu, dapat juga diketahui bahwa terdapat karyawan yang juga mengalami gejala-gejala *burnout* seperti tidak puas dengan hasil pekerjaannya dan merasa tidak mampu untuk menyelesaikan pekerjaannya namun tetap mengerjakan tugasnya karena merupakan bagian dari tanggung jawabnya. Dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa *burnout* yang dialami oleh karyawan membuat karyawan menjadi kurang *engaged* dengan pekerjaan. Penelitian meta analisis mengenai hubungan antara *burnout* dan *work engagement* yang menekankan pada urutan temporal diantara kedua variabel tersebut menyatakan bahwa tidak ada urutan temporal yang signifikan antara *burnout* dan *work engagement*, namun ketika individu fokus pada jangka waktu tertentu – jeda waktu 12 bulan – menunjukkan hasil hubungan timbal balik tidak setara dan negatif antara *exhaustion* (dimensi dari *burnout*) dan *work engagement*, hubungan tidak setara karena jalur dari *exhaustion* ke *work engagement* lebih kuat daripada jalur sebaliknya (Maricuțoiu et al., 2017).

Berbagai penelitian mengenai *burnout* dan *work engagement* telah banyak dilakukan, namun terdapat inkonsistensi pada hasil penelitian. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Maulana dan Sudarsi (2024) terhadap pegawai Dinas Sosial Kota Semarang yang mendapatkan hasil bahwa *burnout* dan *work engagement* memiliki hubungan yang negatif dan signifikan, yaitu apabila karyawan merasakan *burnout* yang tinggi, maka tingkat *work engagement* yang dirasakan karyawan rendah. Sebaliknya, apabila tingkat *burnout* yang dialami rendah maka karyawan memiliki *work engagement* yang tinggi. Penelitian lain menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *burnout* dan *work engagement* yaitu penelitian oleh Jazilah (2020) kepada pada karyawan

Consumer Collection and Remedial Unit Bank Tabungan Negara (BTN) cabang Surabaya, yaitu apabila karyawan merasakan *burnout* yang tinggi maka tingkat *work engagement* yang dirasakan karyawan juga tinggi. Subjek pada penelitian oleh Jazilah (2020) memiliki karakteristik yaitu bekerja di bidang yang berkaitan dengan keuangan, karakteristik tersebut serupa dengan responden pada penelitian ini yaitu berkecimpung di bidang keuangan. Karakteristik yang serupa ini dapat menjadi perhatian bagi peneliti terkait dengan hasil yang akan didapatkan dari analisis data yang kemungkinan akan berpengaruh terhadap tingkat *burnout* dan *work engagement* yang dirasakan oleh responden.

Berdasarkan hasil dari penelitian-penelitian di atas, maka dapat diketahui bahwa dampak dari *burnout* yang dialami oleh karyawan bukan merupakan hal yang dapat diabaikan. Hal ini akan berpengaruh terhadap karyawan itu sendiri maupun terhadap perusahaan, yang mana apabila diabaikan maka akan menimbulkan dampak yang merugikan bagi karyawan dan keberlangsungan perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengetahui tingkat *burnout* yang dimiliki oleh karyawan agar tidak menimbulkan kemungkinan masalah yang akan terjadi serta dapat segera melakukan intervensi sehingga karyawan dapat memiliki *work engagement* yang tinggi.

Melihat adanya keterkaitan antara *burnout* dan *work engagement*, di mana karyawan yang mengalami gejala-gejala *burnout* dengan *work engagement* yang tinggi tetap akan bisa bekerja dengan baik, sehingga tidak menimbulkan dampak yang merugikan baik bagi karyawan maupun perusahaan. Maka, penelitian dilakukan supaya hal ini dapat menjadi perhatian lebih bagi perusahaan terkait kesehatan karyawan baik secara fisik dan mental, serta meningkatkan keterikatan karyawan terhadap pekerjaannya. Selain itu, adanya *gap* pada penelitian terdahulu terkait hubungan antar variabel *burnout* dan *work engagement*, serta melihat dari perkembangan perusahaan *FinTech* yang terjadi di Indonesia khususnya di daerah Jabodetabek yang memiliki populasi perusahaan *FinTech* terbanyak dibandingkan wilayah lain (MIKTI, 2021) serta penelitian mengenai *burnout* dan *work engagement* pada perusahaan *startup* khususnya pada bidang *FinTech* belum banyak dilakukan, maka peneliti

tertarik untuk melakukan penelitian terkait pengaruh *burnout* terhadap *work engagement* karyawan di Jabodetabek.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, teori dan penelitian sebelumnya yang telah diuraikan, maka masalah-masalah yang teridentifikasi yaitu:

1. Sumber daya manusia akan sangat berpengaruh terhadap performa dan kualitas perusahaan *startup fintech* yang masih dalam perkembangan.
2. Karakteristik perusahaan *startup fintech* yang memiliki risiko dan beban pekerjaan yang tinggi karena merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengelolaan keuangan sehingga membuat karyawan lebih mudah mengalami gejala-gejala *burnout*.

1.3. Pembatasan Masalah

Pembahasan pada penelitian ini hanya akan berfokus pada pengaruh *burnout* terhadap *work engagement* pada karyawan *startup fintech* di Jabodetabek.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh *burnout* terhadap *work engagement* pada karyawan *startup fintech* di Jabodetabek?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *burnout* terhadap *work engagement* pada karyawan *startup fintech* di Jabodetabek.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan ilmiah teori dalam psikologi industri/organisasi mengenai *burnout* dan *work engagement* khususnya pada karyawan *startup fintech*.

1.6.2. Manfaat Praktis

1.6.2.1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan khususnya perusahaan *startup fintech* untuk mengetahui tingkat *burnout* pada karyawan dan pengaruhnya terhadap *work engagement*. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi pedoman untuk melakukan intervensi dalam menurunkan *burnout* pada karyawan.

1.6.2.2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta referensi pada penelitian selanjutnya khususnya mengenai variabel *burnout* dan *work engagement*.

