

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan yang semakin kompleks dewasa ini, tugas pekerjaan menjadi salah satu hal yang paling banyak menyita waktu dan pikiran sehari-hari. Semakin banyak waktu dan pikiran yang tersita, maka semakin tinggi pula beban yang terasa dari pekerjaan.

Pekerja harus menjalankan tugas sebagaimana tuntutan dan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Di sisi lain, pekerja juga memiliki permasalahan kehidupan di luar dari pekerjaan kantor. Dengan banyaknya faktor yang mempengaruhi beban kerja mengharuskan karyawan untuk tetap dapat menjaga keadaan fisik dan psikologisnya sendiri. Kondisi seperti inilah yang dapat menyebabkan para karyawan merasa tertekan yang kemudian berdampak pada mudahnya stres yang dialami para karyawan.

Stres merupakan respon terhadap persepsi kejadian fisik atau psikologis dari individu sebagai sesuatu yang potensial menimbulkan bahaya atau tekanan emosional (Baron dan Byrne, 1997). Hasil penelitian yang diumumkan Organisasi Buruh Internasional (ILO) pada Oktober 2000 mengenai program dan kebijakan kesehatan jiwa pada angkatan kerja di Finlandia, Jerman, Polandia, Inggris dan AS menunjukkan bahwa stres di tempat kerja menyebabkan depresi berat dan korban gangguan jiwa semakin meningkat. ILO melaporkan bahwa 1 dari 10 pekerja mengalami depresi, kecemasan, stres serta *burnout*.

Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan oleh Freudenberg pada tahun 1974 (Jackson, dkk., 1986). *Burnout* merupakan gejala kelelahan fisik maupun emosional yang disebabkan oleh tingginya tuntutan pekerjaan, yang sering dialami individu

yang bekerja pada situasi di mana ia harus melayani kebutuhan orang yang membutuhkan bantuannya. Bernardin (Rosyid, 1996) menggambarkan *burnout* sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada orang yang bekerja di bidang pelayanan kemanusiaan yang erat kaitannya dengan masyarakat.

Stres yang berkepanjangan dengan intensitas yang cukup tinggi di tandai dengan kelelahan fisik, emosional dan mental, serta rendahnya penghargaan terhadap diri akan mengakibatkan individu merasa terpisah dengan lingkungannya (Sitohang, 2004). Hal ini dapat menjadi faktor seseorang dapat mengalami *burnout*.

Ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan karyawan dengan apa yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya, seperti adanya persaingan yang kurang sehat antar sesama rekan kerja merupakan suatu kondisi lingkungan kerja psikologis yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout* dalam diri karyawan. Oleh sebab itu pihak perusahaan harus sebisa mungkin untuk menciptakan lingkungan kerja psikologis yang baik sehingga dapat menimbulkan kenyamanan, ketenangan, keamanan dan penghargaan bagi karyawan.

Selain lingkungan kerja, karyawan juga memerlukan dukungan sosial dari orang-orang disekitarnya agar dapat mengurangi tekanan-tekanan dan beban dari *burnout*. Dukungan sosial merupakan model dukungan yang dihasilkan dari interaksi yang melibatkan salah satu atau lebih aspek emosi, informasi, instrumental dan penilaian terhadap individu. Selain dukungan keluarga dan kerabat, dukungan sosial dari atasan juga sangat di perlukan oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya sehari-hari, sebab atasan adalah orang yang secara langsung memberikan tugas sekaligus mengetahui kondisi bawahannya. Dukungan sosial dari atasan dapat diberikan berupa dukungan emosional, dukungan informasi, dukungan instrumental dan dukungan penghargaan diri.

Setiap pekerjaan memiliki tingkat stres yang berbeda-beda. Begitu pula pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Manna terutama pada karyawan divisi pelayanan gangguan kelistrikan. PT. PLN (Persero) Rayon Manna terdiri dari beberapa divisi (bagian) kerja, yakni bagian teknik, bagian

pelayanan pelanggan pasang baru, migrasi, naik dan turun daya serta bagian pelayanan gangguan.

Berdasarkan hasil wawancara yang pernah dilakukan kepada manajer PT. PLN (Persero) Rayon Manna, diantara berbagai divisi, yang memiliki beban kerja yang paling berat dan berisiko adalah divisi pelayanan gangguan kelistrikan. Karyawan pada bagian tersebut memiliki pekerjaan yang sehari-harinya berhadapan dengan tugas yang banyak, mengharuskan untuk selalu siaga bila terjadi gangguan kelistrikan, sigap dalam menyelesaikan gangguan kelistrikan, serta besarnya resiko yang dihadapi sebab berhadapan langsung dengan mesin-mesin pembangkit listrik yang berfungsi sebagai pemasok dan penunjang listrik di daerah Bengkulu Selatan. Selain itu permasalahan lain yang dijumpai karyawan adalah beban kerja yang tidak seimbang dengan jumlah karyawan. Biasanya karyawan harus bekerja melebihi jam kerja seharusnya apabila ada permintaan data-data secara mendadak dari atasan atau pimpinan yang lebih tinggi. Adanya beban kerja yang tinggi menimbulkan kelelahan pada diri karyawan, baik kelelahan fisik, mental dan emosional. Keadaan seperti ini berpeluang sekaligus memiliki tingkat resiko tinggi terhadap kecenderungan *burnout*.

Dari penjelasan tersebut, terlihat bahwa karyawan yang bekerja pada bagian pelayanan gangguan listrik harus memiliki kesiapan fisik dan mental yang memadai serta kesiapan menghadapi resiko. Apabila karyawan mengalami *burnout* dan penurunan konsentrasi maka akan mempengaruhi performa kerjanya.

Berdasarkan observasi awal yang pernah dilakukan peneliti, diketahui bahwa pihak manajemen PT. PLN Rayon Manna selama ini belum pernah melakukan evaluasi mengenai aspek psikologis berkaitan dengan stres dan kecenderungan *burnout* yang dialami karyawan, serta bagaimana kualitas dukungan yang diperoleh terutama dari atasan. Oleh karena itu, dari observasi awal peneliti tidak memperoleh data mengenai seberapa besar tingkat kecenderungan *burnout* pada karyawan. Dengan demikian, pelaksanaan penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran seberapa besar tingkat kecenderungan *burnout* yang dialami karyawan serta bagaimana analisis lebih lanjut terhadap pengaruh dukungan atasan dengan kecenderungan *burnout* pada karyawan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka rumusan penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh dukungan atasan terhadap kecenderungan *burnout* karyawan divisi pelayanan gangguan kelistrikan PT. PLN (Persero) Rayon Manna.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH DUKUNGAN SOSIAL ATASAN TERHADAP KECENDERUNGAN *BURNOUT* PADA KARYAWAN DIVISI PELAYANAN GANGGUAN LISTRIK PT. PLN (PERSERO) RAYON MANNA”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

- 1.2.1 Apakah terdapat hubungan antara dukungan sosial atasan terhadap kecenderungan *burnout* pada karyawan divisi pelayanan gangguan kelistrikan di PT. PLN (persero) Rayon Manna.
- 1.2.2 Apakah terdapat pengaruh dukungan sosial atasan terhadap kecenderungan *burnout* pada karyawan divisi pelayanan gangguan kelistrikan di PT. PLN (persero) Rayon Manna.
- 1.2.3 Bagaimana gambaran tingkat kecenderungan *burnout* pada karyawan divisi pelayanan gangguan kelistrikan di PT. PLN (persero) Rayon Manna?
- 1.2.4 Bagaimana gambaran dukungan sosial atasan di PT. PLN (persero) Rayon Manna?

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka penelitian ini akan dibatasi pada masalah: apakah terdapat pengaruh dukungan sosial atasan dengan kecenderungan *burnout* pada karyawan divisi pelayanan gangguan kelistrikan di PT. PLN (Persero) Rayon Manna.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh dukungan sosial atasan terhadap kecenderungan *burnout* pada karyawan divisi pelayanan gangguan kelistrikan di PT. PLN (persero) Rayon Manna?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial atasan terhadap kecenderungan *burnout* pada karyawan divisi pelayanan gangguan kelistrikan di PT. PLN (persero) Rayon Manna.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoretis**

1.6.1.1 Menambah pengetahuan dan wawasan baru bagi mahasiswa khususnya bidang psikologi

1.6.1.2 Memberikan sumbangan yang bermanfaat terhadap pengembangan ilmu Psikologi

1.6.1.3 Menjadi referensi bagi penelitian terkait di masa mendatang

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### *1.6.2.1 Pimpinan PT. PLN (Persero) Rayon Manna*

Bagi pimpinan PT. PLN, (Persero) Rayon Manna. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan informasi bagi pihak manajemen instansi PT. PLN mengenai pentingnya dukungan atasan dalam mengurangi kejadian *burnout* pada karyawan.

#### *1.6.2.2 Karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Manna*

Diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan mengenai permasalahan *burnout* dan hubungannya dengan dukungan atasan, sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kecenderungan *burnout*.