

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia kerja di era modern menuntut karyawan untuk menghadapi beban kerja yang semakin berat dan target yang semakin ketat.¹ Selain itu, tuntutan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien menjadi tekanan tambahan yang memengaruhi kondisi fisik dan mental pekerja. Bila tekanan tersebut tidak dikelola dengan baik, maka dapat menimbulkan stres berkepanjangan yang berujung pada kondisi *burnout*.

Burnout merupakan sindrom kelelahan yang muncul akibat tekanan beban kerja yang berlebihan dan terus-menerus. Menurut Maslach, *burnout* terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi.² Kelelahan emosional ditandai dengan rasa kehabisan energi dan semangat dalam menjalankan pekerjaan dan gejalanya yakni merasa lelah dan tidak bersemangat menjalani hari kerja, energi terkuras, sulit berkonsentrasi dan sering kewalahan, gangguan tidur dan pola makan, mudah tersinggung atau emosional terhadap hal-hal kecil. Kemudian depersonalisasi muncul sebagai sikap acuh atau sinis terhadap pekerjaan dan rekan kerja, gejalanya seperti sikap tidak peduli, menarik diri

¹Skripsi Yusniar Anggraeny Et Al., "Skripsi Pengaruh Beban Kerja Dengan Stres Kerja Terhadap Kelelahan Kerja Pada Perawat Di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Makassar" (2021).

²Rosalina Alam, "Kelelahan Kerja (Burnout)," *Penerbit Kampus 01* (2022): 1–322.

secara emosional, menurunnya kepedulian terhadap pekerjaan dan hubungan sosial yang dingin, kesulitan dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadinya. Sedangkan penurunan prestasi pribadi berupa perasaan tidak mampu atau tidak efektif dalam menyelesaikan tugas, gejalanya yakni kehilangan motivasi kerja dan rasa percaya diri, merasa tidak kompeten dan menurunnya produktivitas kerja.³

Selain itu, Shiron (dalam Jeikawati et al.) menambahkan dimensi kelelahan fisik sebagai bagian penting dari *burnout*. Kelelahan fisik ditandai dengan gejala sakit kepala, nyeri punggung, gangguan tidur, dan rasa lelah yang berlebihan meski melakukan aktivitas ringan. Kondisi ini memperburuk kondisi psikologis dan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Selanjutnya gejala *burnout* sebagaimana yang diungkapkan oleh Smith et.al. yaitu: yang pertama gejala fisik ditandai dengan merasa lelah dan kehabisan energi, sering sakit kepala, nyeri otot, gangguan pencernaan, perubahan nafsu makan dan pola tidur, sering merasa sakit ringan seperti flu dan demam. Kemudian yang kedua gejala emosional yang ditandai dengan merasa tidak mampu untuk selalu profesional, kehilangan semangat dan motivasi terhadap pekerjaan, meningkatnya perasaan sinis, frustrasi, dan tidak puas dengan hasil kerja, menarik diri dari lingkungan sosial dan merasa putus asa. Selanjutnya yang ketiga gejala perilaku di tandai dengan menunda

³Jimea et al., "Terhadap Burnout Syndrome Pada Karyawan Pt . Sinergi Integra Services Jimea | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , Dan Akuntansi)" (2022): 436-451.

pekerjaan, menurunnya kualitas kerja, mudah marah dan kesal pada rekan kerja, menurunnya produktivitas kerja, mengonsumsi obat akibat saki-sakitan, dan sering absen atau datang terlambat ke tempat kerja.⁴

Di PT Pegadaian Rantepao, yang beroperasi di sektor jasa keuangan, karyawan sering menghadapi tekanan berat terutama saat volume transaksi meningkat dan terdapat gangguan sistem. Kondisi tersebut meningkatkan risiko *burnout* yang berdampak negatif pada kesehatan karyawan dan menurunkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Selain itu, *burnout* juga menyebabkan penurunan produktivitas, tingkat absensi yang meningkat, dan berpotensi merusak citra perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan faktor utama dalam pencapaian tujuan organisasi. Di mana karyawan yang sehat secara fisik dan mental dapat bekerja lebih optimal sehingga dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas perusahaan. Oleh sebab itu, memahami dampak *burnout* terhadap kinerja sangat penting untuk menjaga keberlangsungan operasional dan kualitas pelayanan di PT Pegadaian Rantepao.

Dengan adanya fenomena *burnout* yang mulai terlihat pada beberapa karyawan di PT Pegadaian Rantepao, diperlukan analisis mendalam mengenai bagaimana *burnout* berdampak pada optimalisasi kinerja karyawan tersebut. Pemahaman ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen untuk

⁴Smith, et.al. "Burnout, Kajian Pustaka Repository," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 4, no. 1 (2020): 2017,

merancang strategi pencegahan dan penanganan *burnout* secara efektif sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

Penelitian terdahulu oleh Fatin dan Sara, membuktikan pada bahwa *burnout* berpengaruh secara signifikan pada kinerja pegawai dengan kontribusi pengaruh sebesar 83%.⁵ Sementara soemarmo juga membuktikan jika 82% selama masa pandemi COVID-19, sebagian besar tenaga kesehatan di Indonesia mengalami kelelahan mental pada tingkat sedang, sementara itu sekitar 1% diantaranya mengalami kelelahan yang parah. Selanjutnya Miftahul Jannah, membuktikan bahwa *burnout* dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.⁶ Adapun Parashakti, et, al. Membuktikan pula bahwa *burnout* menjadi salah masalah pada institusi yang memicu kinerja karyawan menurun, dan produktivitas karyawan juga menurun. Jadi apabila *burnout* terjadi dengan waktu yang cukup lama maka karyawan bisa kelelahan sebab telah berusaha melakukan secara maksimal tetapi menerima aspirasi yang minim. Kesimpulannya penelitian terdahulu menunjukkan bahwa ada berbagai bentuk faktor kelelahan kerja yang dapat berdampak negatif. Berdasarkan fenomena tersebut, maka penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai dampak *burnout* terhadap optimalisasi kinerja karyawan di PT. Pegadaian Rantepao Toraja Utara.

⁵Fakultas Dakwah et al., *Pengaruh Burnout Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Perkebunan Nusantara v Sei Galuh Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Skripsi*, 2021.

⁶M Jannah, "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Burnout Terhadap Kinerja Karyawan PT. Vinilon Building," *Repository.Uinjkt.Ac.Id* (2021), <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/55383>.

B. Fokus Masalah

Fokus masalah yang akan diteliti penulis dalam hal ini adalah menganalisis dampak *burnout* terhadap optimalisasi kinerja karyawan di PT. Pegadaian Rantepao Toraja Utara.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada di latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “menganalisis bagaimana dampak *burnout* terhadap optimalisasi kinerja karyawan di PT. Pegadaian Rantepao Toraja Utara”?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana dampak *burnout* terhadap optimalisasi kinerja karyawan di PT. Pegadaian Rantepao Toraja Utara.

E. Manfaat Penelitian

Melalui karya tulis dalam penelitian ini, penulis berharap bisa memberikan manfaat bagi setiap pembaca baik itu secara akademis maupun dengan cara praktis.

1. Manfaat teoritis

- a. Melalui karya tulis ini, penulis berharap untuk bisa memberikan sumbangsi pengetahuan pada bidang psikologi industri dan organisasi secara khusus untuk mahasiswa program studi psikologi kristen yang mengambil mayor PIO, sehingga dapat mengembangkan penelitian ini melalui fenomena tentang burnout pada karyawan.
- b. Melalui karya tulis ini, diharapkan dapat membantu setiap karyawan di Institusi supaya dapat memahami dampak *burnout* terhadap kinerja dan diri sendiri. sehingga karyawan dapat mengelola stres, memahami diri sendiri, dan dapat mengidentifikasi dan mengatasi *burnout* sehingga kinerja lebih produktif dan optimal.
- c. Manfaat praktis
 - 1) Untuk mengidentifikasi faktor *burnout* seperti beban kerja yang tinggi, lelah secara fisik dan emosional dan juga kurangnya dukungan sosial serta lingkungan kerja yang buruk.
 - 2) Memahami gejala *burnout* pada karyawan dan dampaknya terhadap produktivitas dan optimalisasi kerja.
 - 3) Dengan mengetahui *burnout* pada karyawan, organisasi dapat meningkatkan kesejahteraan dan kenyamanan serta keamanan

karyawan terlebih peningkatan produktivitas kerja dan optimalisasi kinerja.

F. Sistematika Penulisan

- a. BAB I Pendahuluan, di mana dalam BAB ini menguraikan tentang latar belakang, fokus masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
- b. BAB II Landasan Teori, di mana dalam BAB ini menjelaskan tentang tinjauan teori yang di uraikan dari, pengertian *burnout*, faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya *burnout*, dimensi *burnout*, dampak *burnout* pada pekerja, indikator *burnout*, dan juga pengertian kinerja karyawan, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, dan indikator kinerja karyawan.
- c. BAB III Metode Penelitian, yang di dalamnya membahas tentang jenis penelitian dan alasan memilihnya, tempat penelitian dan alasan memilihnya, subjek penelituian/informan, jenis data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik pengujian keabsahan data, dan jadwal penelitian.
- d. BAB IV hasil penelitian, temuan penelitian dan analisis, di mana dalam BAB ini menjelaskan tentang deskripsi subjek, deskripsi hasil penelitian, dan analisis penelitian.
- e. BAB V Penutup, dalam BAB ini memberikan kesimpulan dan saran.