

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Freudenberger *burnout* merupakan situasi kelelahan psikologis akibat keterlibatan kerja yang berlebihan, dicirikan dengan intensitas aktivitas tinggi, dedikasi mendalam, serta komitmen kuat terhadap pekerjaan, individu yang mengalami ini cenderung mengabaikan kebutuhan pribadi demi pencapaian tugas perusahaan, sehingga tekanan yang timbul justru berdampak negatif terhadap kesejahteraan mereka sendiri.¹ Menurut Christina Maslach *Burnout* adalah respons jangka panjang terhadap tekanan emosional dan permasalahan dalam hubungan interpersonal berkepanjangan di lingkungan kerja.² Hal ini dapat dilihat pada tiga indikator seperti : kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan pencapaian pribadi.³ Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap terjadinya *burnout* meliputi beberapa aspek utama. Pertama, tingkat beban pekerjaan yang tinggi, di mana pegawai yang secara terus-menerus dituntut untuk mencapai target besar dan bekerja dalam intensitas tinggi cenderung mengalami kelelahan kerja berlebih. Kedua, kurangnya kontrol, yaitu kondisi ketika individu merasa tidak memiliki

¹ Dkk Masitoh, *Job Burnout Cyberloafing, Dan Transformasi Kinerja Perusahaan Di Era Digital* (Green Book, 2025), p. 51.

² Husna Neily, "Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Burnout Pada Guru MTs X Di Kalimantan" (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2025), p. 6.

³ Dkk Jeikawati, "Gambaran Burnout Syndrome Pada Tenaga Kesehatan Di RSUD Kota Palangka Raya", *Borneo Journal Of Megical Laboratory Technology*, 5.2 (2023), pp. 2–3.

kebebasan dalam menentukan keputusan serta minimnya otoritas terhadap pekerjaan yang diemban menyebabkan timbulnya perasaan frustrasi yang berujung pada kelelahan. Ketiga, kualitas hubungan kerja yang buruk dengan rekan kerja maupun atasan yang dapat meningkatkan risiko *burnout*. Keempat, adanya konflik kepentingan antara tuntutan organisasi dan kepentingan pribadi atau keluarga yang berpotensi menimbulkan tekanan psikologis. Kelima, ketidakjelasan tugas, yakni ketika pegawai tidak memahami secara jelas peran dan tanggung jawabnya atau menghadapi ekspektasi yang tidak realistis dari atasan, yang pada akhirnya menyebabkan kebingungan dan kelelahan kerja.⁴

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, *burnout* terjadi di PDAM Kota Makassar karena: pertama, adanya beban kerja yang berlebihan, dapat terlihat ketika Pegawai dituntut menyelesaikan volume pekerjaan yang cukup besar dengan batas waktu pelaksanaan yang terbatas. Misalnya, pegawai lapangan harus menangani berbagai gangguan distribusi air sekaligus, sementara tuntutan dari atasan tetap tinggi. Situasi ini mencerminkan ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan individu. Kedua, Interaksi kerja yang tidak sehat, seperti komunikasi yang cenderung menyalahkan. Dalam kondisi ini, pegawai menjadi enggan untuk berinisiatif atau menyampaikan pendapat karena takut disalahkan. Dampaknya, pegawai mulai menjaga jarak secara emosional dari pekerjaan dan pelanggan, yang merupakan bentuk depersonalisasi dalam *burnout*.

⁴ Dkk Hayu Stevani, "Faktor Penyebab Burnout Ditinjau Dari Organicmedic Paradgm", *Journal Of Education*, 10.1 (2024), pp. 1–2.

Ketiga, kurangnya apresiasi dan penghargaan dalam kehidupan sehari-hari tampak ketika usaha yang telah dilakukan pegawai tidak mendapatkan pengakuan.

Berdasarkan berbagai faktor diatas, penelitian ini secara khusus fokus pada faktor beban kerja sebagai variabel yang diteliti. Berdasarkan hasil wawancara di PDAM Kota Makassar beban kerja terjadi karena tugas dan tanggung jawab melebihi batas maksimal seperti pelaporan distribusi air dan kerusakan pipa penyelesaian per hari ditetapkan maksimal 12 pelaporan. Namun, kenyataannya jumlah pelaporan distribusi air mencapai 30 sampai 35 per hari dan pelaporan kerusakan pipa mencapai 20 per hari, bahkan meningkat saat hujan karena tekanan air tidak stabil. Kondisi ini menyebabkan penumpukan pekerjaan sehingga pegawai harus bekerja di luar jam kerja normal hingga tengah malam, karena keterbatasan waktu kerja 8 jam per hari. Pegawai juga menghadapi kendala teknis di lapangan, seperti pipa yang posisinya terlalu dalam atau sudah dibeton yang memperlambat proses perbaikan, keterlambatan dalam perbaikan ini sering menimbulkan sebagian ketidakpuasan Masyarakat. Hal ini dapat mempengaruhi tekanan fisik atau kesehatan serta tekanan emosional bagi pegawai.

Selain itu, pegawai PDAM harus melakukan penagihan rekening per hari, dan menghadapi berbagai kendala seperti kondisi ekonomi pelanggan, kurangnya kesadaran masyarakat, serta pelanggan yang tidak berada di rumah sehingga banyak rekening menungga. Berdasarkan data observasi dan wawancara yang

diperoleh diatas beban kerja di PDAM tetap tinggi dan berpotensi menimbulkan risiko kelelahan (*burnout*) bagi pegawai.

Berdasarkan pendapat Hard dan Staveland, beban kerja dipahami sebagai perbedaan tingkat antara kemampuan atau kapasitas yang dimiliki seseorang dengan tingkat tuntutan tugas yang harus terpenuhi. Sementara itu, Salyanti memandang beban kerja sebagai serangkaian aktivitas yang perlu diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, yang berpotensi menimbulkan tekanan baik secara fisik maupun mental sesuai dengan tingkat kompleksitasnya. Robbins dan Judge mendefinisikan beban kerja sebagai totalitas tugas, tanggung jawab, serta tekanan yang dibebankan kepada seseorang didalam pekerjaannya.⁵ Beban kerja menjadi tantangan utama bagi pegawai di berbagai sektor, termasuk perusahaan daerah seperti PDAM Kota Makassar. Permasalahan beban kerja patut mendapat perhatian lebih. PDAM sebagai penyedia layanan air bersih memiliki tanggung jawab besar terhadap Masyarakat.

PDAM Kota Makassar yang menjadi salah satu BUMD yang berfokus pada penyediaan dan pendistribusian air bersih bagi masyarakat luas.⁶ Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar berperan penting dalam memastikan ketersediaan air bersih untuk Masyarakat dan memastikan bahwa air bersih tersedia dengan baik, karena ini berpengaruh langsung pada kehidupan sehari

⁵ Dkk Anugrahini Irawati, *Manajemen Kinerja Kasus Dan Praktek* (Eureka Media Aksara, 2021). Hal. 84

⁶ Mohamad Husni, "Soft Control Dan Hard Control Pada Temuan Auditor Internal", *Jurnal Akutansi: Kajian Ilmiah Dan Akutansi*, 6.2 (2019), p. 6.

hari warga. Dalam memberikan jasa pelayanan, tentunya PDAM khususnya wilayah pelayanan bertugas dalam penanganan distribusi air, kerusakan pipa dan penagihan rekening menungga harus berhati-hati dalam memberikan pelayanan agar tercipta kepuasan bagi masyarakat penerima layanan.

Tingginya beban kerja dapat berdampak pada munculnya *burnout* pada pegawai. Arie memberikan definisi tuntutan tugas yakni deretan kewajiban wajib dituntaskan pada kurun rentang periode tertentu. Tanggung jawab profesional yang berlebihan dapat berupa panjangnya durasi operasional, besarnya kewajiban moral, serta tuntutan profesi yang terkadang di atas batas kelayakan dan kapasitas personal. Oleh karena itu, makin tinggi tanggung jawab profesi yang dihadapi staf, makin besar juga potensi terjadinya *burnout*.⁷

Studi yang dilakukan oleh Reza Fahri Fhauzan dan Hapzi Ali, mahasiswa Fakultas Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, mengungkapkan bahwa tingginya beban kerja merupakan salah satu faktor pemicu utama kelelahan kerja, yang selanjutnya berpotensi memicu *burnout*, meliputi keadaan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang timbul dikarenakan oleh tekanan kerja yang berkepanjangan.⁸

⁷ Anisa Fadilasari, "Hubungan Antara Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Dengan Burnout Pada Karyawan Di PT. Kredit Utama Fintech Indonesia", 3.3 (2023), pp. 3–5.

⁸ Reza Fahri Fhauzan, "Pengaruh Beban Kerja Dan Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stress Kerja", *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara (JPSN)*, p. 1.

Beban kerja merupakan faktor utama, di mana tugas fisik atau mental yang melebihi kapasitas karyawan memicu kejenuhan.⁹ Hal ini dapat berdampak pada penurunan produktivitas pegawai, seperti absensi tinggi, turnover pegawai, dan kesalahan kerja yang merugikan organisasi. Bagi pegawai, hal ini memicu masalah kesehatan seperti kelelahan kronis yaitu *burnout*.¹⁰

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya dalam penelitian ini berjudul “*Pengaruh Beban Kerja terhadap Burnout*”, beban kerja ditetapkan sebagai variabel bebas, yaitu unsur yang memengaruhi atau berfungsi sebagai penyebab. Sementara itu, *burnout* ditetapkan sebagai variabel terikat (Y), yakni variabel yang terkena pengaruh. Burnout adalah suatu kondisi yang ditandai oleh kelelahan pada aspek fisik, emosional, dan mental akibat paparan tekanan psikologis profesi yang berjalan pada durasi waktu lama. Keadaan tersebut tercermin melalui kelelahan emosional, menurunnya motivasi dalam bekerja, serta rendahnya persepsi terhadap pencapaian diri. Secara teoritis dapat diasumsikan bila kian berat tuntutan tugas yang dihadapi karyawan, maka kejenuhan kerja yang dialami juga kian bertambah.

Merujuk pada fenomena empiris tersebut, oleh karena itu peneliti berkeinginan menelaah secara mendalam terkait pengaruh beban kerja terhadap *burnout* di perusahaan umum daerah penyedia air bersih wilayah makassar.

⁹ Dkk Al Alif Annasai, “Beban Kerja Sebagai Prediktor Burnout Pada Karyawan Di PT X. Kota Bekasi”, 3.1 (2025).

¹⁰ I Gede Indra Wira Atmajaya, “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Dengan Role Stress Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Rumours Restaurant”, 8.2 (2019).

B. Rumusan Masalah Penelitian

Mengacu pada uraian latar belakang masalah maka fokus pertanyaan yang diangkat yaitu bagaimana dampak besaran tanggung jawab profesi atas terjadinya kondisi kejenuhan kerja pada Perusahaan Penyedia Air Bersih Wilayah Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan poin problematika tersebut, dapat dijelaskan bahwa sasaran utama dari pelaksanaan riset ini ialah guna mengidentifikasi signifikansi implikasi beban kerja terhadap *burnout* di Badan Usaha Milik Daerah Pengelola Air Kota Daeng.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menjadi sumbangsih pengetahuan bagi ilmu Psikologi Industri dan Organisasi, terkhusus dalam menjelaskan relasi antara beban kerja terhadap *burnout*, sehingga memperkuat landasan teori tentang beberapa faktor psikologis yang memengaruhi tingkat *burnout*.

2. Manfaat Praktis

- 1) Memberikan pemahaman kepada perusahaan tentang pengaruh beban kerja bagi tingkat *burnout* pegawai, sehingga dapat menjadi dasar dalam mengevaluasi dan mengelola beban kerja guna meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan pegawai.
- 2) Berperan dalam membantu organisasi mengoptimalkan tata kelola sumber daya manusia menjadi lebih tepat guna dan serta efisien, terkhusus pada pengaturan beban kerja sertapencegahan *burnout* guna peningkatan kinerja pegawai.