

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Job Burnout pada saat ini telah menjadi salah satu masalah dalam dunia kerja saat ini. WHO menjelaskan bahwa *burnout* merupakan salah satu kondisi stres kronis yang patut diperhatikan oleh setiap individu dalam suatu pekerjaan. *Burnout* tidak hanya mempengaruhi mental tapi juga mempengaruhi fisik dari seseorang yang mengalami stres dalam bekerja.

Pada ICD-11 dan dari berbagai situs kesehatan dijelaskan bahwa gejala-gejala *burnout* yang biasanya muncul seperti hilangnya semangat kerja, membenci pekerjaan, emosi yang berubah-ubah, dan mengalami penurunan performa. Gejala-gejala fisik yang muncul dapat berupa sakit kepala, nyeri otot, sakit perut, gangguan tidur, dan nafsu makan yang menurun. Gejala-gejala ini muncul pada seseorang karena beberapa sebab yaitu memaksa diri untuk bekerja, kurangnya apresiasi dari atasan, memiliki beban kerja yang berat, atau pekerjaan yang dihadapi bersifat monoton. Setiap individu akan mudah atau tidak mengalami *burnout* dapat dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam menghadapi kesulitan (*adversity quotient*) dan kondisi emosi yang dimiliki.

Kondisi *burnout* dapat terjadi pada setiap orang dalam perusahaan tidak terkecuali karyawan baru dan karyawan lama. Karyawan baru pada awal karier beresiko mengalami *burnout* yang lebih tinggi (Maslach et al., 2001) karena memiliki idealisme tinggi sehingga memiliki harapan yang kurang realistis (Putri,

Zulkaida, dan Rosmasuri, 2017). Karyawan baru dalam sebuah perusahaan dapat mengalami *burnout* dalam proses adaptasi pada pekerjaan yang mereka lakukan dimana karyawan yang berada dalam tahap adaptasi dalam pekerjaannya lebih mudah mengalami konflik dan tekanan (Swasti, Ekowati, dan Ramawati, 2017). Pada karyawan lama *burnout* dapat terjadi karena pengaruh beban pekerjaan berlebihan (*workload*) yang menyebabkan karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan *insufficient-rewards* yaitu kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja itu sendiri. Hal ini dapat dilihat dengan adanya kondisi seperti dikejar deadline, tutup buku akhir bulan, dan kurangnya *support* dari atasan dan rekan kerja (Putri, Zulkaida, dan Rosmasuri, 2017). *Burnout* yang dialami adalah akibat dari stres dengan tingkat yang tinggi dalam waktu yang lama sehingga mengakibatkan kelelahan baik fisik dan mental (Farhati dan Rosyid, 1996) . Gejala-gejala *burnout* yang dirasakan oleh karyawan sering tidak ditangani karena merasa itu adalah bagian dari pekerjaan yang mereka lakukan.

Salah satu dari jenis perusahaan yang berkembang saat ini adalah perusahaan jasa. Perusahaan jasa sendiri menuntut karyawan untuk berhadapan langsung dengan konsumen(*client*). Klien-klien pada perusahaan jasa memiliki preferensi sendiri dalam melakukan permintaan pada perusahaan sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan. Pada perusahaan yang akan diteliti yaitu PT. Solusi Kode Indonesia (Solecode) yang bergerak dibidang layanan informasi teknologi (IT) dan Konsultan IT menawarkan dukungan dan bantuan dalam proses digitalisasi dan transformasi bisnis seperti *aplllication software* berupa *website* dan *mobile based application, business intelligence, dashboard analytics*, dan

sebagainya dengan klien dari berbagai ranah bisnis baik di level nasional dan multinasional. Berdasarkan studi awal melalui wawancara dengan salah satu supervisor, peneliti melihat dalam perusahaan ini terdapat fenomena yaitu kelelahan kerja pada karyawan dan seringnya menonaktifkan kamera ketika *online meeting* baik bersama klien maupun internal yang berarti presensi karyawan dalam *meeting* dipertanyakan yang mana dua hal ini merujuk pada gejala-gejala *burnout* dan dalam survei yang dilakukan CNN di tahun 2021 juga menjelaskan bahwa 77,3% dari responden yaitu karyawan yang bekerja di rumah (WFH) pernah mengalami *burnout* yang dimana hal ini sesuai dengan sistem kerja *remote* yang terdapat di PT. Solusi Kode Indonesia (Solecode). Selain itu, peneliti mengutip beberapa hal seperti “laporan ada beberapa karyawan kami yang menunjukkan kejenuhan kerja, karena terkadang perlu lembur untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diminta oleh klien”, “kebutuhan klien akan suatu *requirement* membuat pekerjaan bertambah sehingga karyawan jadi gampang jenuh karna *overload*”, dan “pada akhir masa *project* ada beberapa hal administratif ataupun teknis untuk *release project* membutuhkan beban pekerjaan tambahan, sehingga kebanyakan juga mengambil lembur pada saat itu”. kutipan diatas menunjukkan bahwa dalam perusahaan ini karyawan bekerja dalam proyek-proyek bersama klien dalam perancangan *application software* memiliki tuntutan pekerjaan berupa perubahan desain dari klien dan masalah yang muncul seperti *error* dalam *rendering*, teknis *release project* dan berbagai hal yang lain yang menyebabkan penumpukan (*snowballing*) beban pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu yaitu pada akhir waktu pengerjaan proyek.

Tuntutan pekerjaan ini dapat memicu *burnout* yang diindikasikan dalam teori *Job Demand-Resource* (JD-R) yang dimana terciptanya situasi dengan tuntutan profesional tingkat tinggi yang membuat kondisi mental dan fisik karyawan memburuk dan pada akhirnya karyawan akan mengalami *burnout*.

Setiap karyawan memiliki respon yang berbeda-beda dalam menghadapi berbagai macam kesulitan yang muncul dalam pekerjaan. Ada karyawan yang dapat menghadapi semua kesulitan dan beban pekerjaan dengan mudah sehingga menghasilkan kinerja yang baik di perusahaan dan ada karyawan yang bersusah payah dalam menghadapi kesulitan di lingkungan perusahaan sehingga kesulitan dan beban pekerjaan menjadi lebih berat. Kemampuan setiap karyawan tersebut dalam menghadapi kesulitan dapat diukur dengan skor *Adversity Quotient* (AQ) (Singh dan Sharma, 2017). *Adversity Quotient* mempunyai hubungan negatif dengan *burnout* yang dijelaskan dalam penelitian (Aini,2020).

Tuntutan pekerjaan yang dijelaskan dalam teori *Job Demand-Resources* (JD-R) dan adanya aturan untuk menampilkan kondisi terbaik memicu timbulnya emosi-emosi tertentu pada karyawan. Emosi-emosi ini muncul karena adanya pertentangan antara emosi aktual dan emosi yang diharapkan sebelum memasuki perusahaan. Pertentangan emosi (*Emotional Dissonance*) ini nantinya akan menimbulkan kelelahan emosional (Zapf et al, 2001) pada karyawan. Selain dari kelelahan emosional, *emotional dissonance* ini akan memicu stres yang dapat memperkuat sinisme yang menjadi salah satu dimensi *burnout*. Penelitian (Yulianti dan Madina, 2018) menjelaskan bahwa *emotional dissonance*

merupakan anteseden dari *burnout* dan *emotional dissonance* memiliki hubungan positif dengan kelelahan emosional (*exhaustion*) (Indregard et al,2018).

Salah satu pengaruh organisasi yang cukup besar mempengaruhi *Job Burnout* karyawan baru adalah *Role Overload*. *Role Overload* adalah kondisi banyaknya pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam suatu waktu tertentu (Beehr et al.,1981). *Role Overload* ini menjadi salah satu kesulitan utama dalam lingkungan perusahaan bagi karyawan. Dalam penelitian (Lubbadeh,2020) dijelaskan bahwa *role overload* merupakan penyebab dari terjadinya *burnout* dan *role overload* memiliki hubungan positif dengan *burnout* (Suprasto et al, 2017). Penelitian (Charoensukmongkol, 2022) dan (Landrum et al, 2012) menjelaskan bahwa *role overload* juga memiliki signifikansi sebagai variabel moderasi dari *burnout*.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana “Pengaruh *Adversity Quotient* dan *Emotional Dissonance* terhadap *Job Burnout* dengan moderasi *Role Overload* pada Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Solusi Kode Indonesia (Solecode))”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka rumusan masalah di penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Adversity Quotient* terhadap *Job Burnout* karyawan di perusahaan?

2. Bagaimana pengaruh *Emotional Dissonance* terhadap *Job Burnout* karyawan di perusahaan?
3. Bagaimana pengaruh *Role Overload* terhadap *Job Burnout* karyawan di perusahaan?
4. Bagaimana pengaruh *Role Overload* dalam memoderasi hubungan antara *Adversity Quotient* dengan *Job Burnout* karyawan di perusahaan?
5. Bagaimana pengaruh *Role Overload* dalam memoderasi hubungan antara *Emotional Dissonance* dengan *Job Burnout* karyawan di perusahaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Adversity Quotient* terhadap *Job Burnout* karyawan di perusahaan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Emotional Dissonance* terhadap *Job Burnout* karyawan di perusahaan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Role Overload* terhadap *Job Burnout* karyawan di perusahaan.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Role Overload* dalam memoderasi hubungan antara *Adversity Quotient* terhadap *Job Burnout* karyawan di perusahaan.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Role Overload* dalam memoderasi hubungan antara *Emotional Dissonance* terhadap *Job Burnout* karyawan di perusahaan.



1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Bagi pihak akademis, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk penelitian di masa depan terkait pengaruh *Adversity Quotient* dan *Emotional Dissonance* terhadap *Job Burnout* karyawan.

2. Manfaat Praktis

Bagi manajer sumber daya manusia, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan dalam memahami *Adversity Quotient* yang berbeda pada setiap individu dan *Emotional Dissonance* yang muncul pada karyawan agar tidak terjadinya *Job Burnout* pada karyawan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi penelitian untuk mengetahui pengaruh *adversity quotient* dan *emotional dissonance* terhadap *job burnout* dengan moderasi *role overload*. Peneliti menggunakan *adversity quotient* dan *emotional dissonance* sebagai variabel independen dan *job burnout* sebagai variabel dependen. Peneliti juga menggunakan *role overload* sebagai variabel moderasi. Objek penelitian adalah karyawan pada PT. Solusi Kode Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini secara keseluruhan dijelaskan dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN LITERATUR

Bab ini membahas teori-teori yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini. Teori-teori tersebut meliputi *adversity quotient*, *emotional dissonance*, *job burnout*, dan *role overload*. Bab ini juga membahas penelitian-penelitian sebelumnya, pengembangan hipotesis, dan kerangka konseptual penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas desain penelitian yang akan digunakan, populasi dan sampel penelitian, data dan teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel, dan teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis data dan pembahasan dari hasil analisis data mulai dari analisis deskriptif awal sampai dengan pengujian terkait hipotesis yang telah dikembangkan.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian ini yang dapat diaplikasikan pada penelitian selanjutnya

