

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan bersaing untuk mendapatkan karyawan dengan kinerja tinggi, karena keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawannya. Kinerja karyawan yang baik dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya secara maksimal. Hal ini terutama penting di sektor perbankan yang memiliki target berbeda setiap harinya. Karyawan yang direkrut perusahaan dipilih karena dianggap mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan dapat dipercaya. Namun dalam menjalankan tugasnya, sering ditemukan karyawan yang mengalami *burnout*.

Burnout merupakan masalah yang semakin banyak ditemui di berbagai sektor industri, termasuk di dunia perbankan. Burnout didefinisikan sebagai "sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya pencapaian pribadi yang dapat terjadi di antara individu yang melakukan pekerjaan 'orang-ke-orang' dalam jangka waktu yang lama" (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Dalam konteks perbankan, pegawai bank seringkali menghadapi tuntutan kerja yang tinggi, tekanan untuk memenuhi target, serta interaksi intensif dengan nasabah yang dapat menyebabkan stres berkepanjangan dan akhirnya berujung pada burnout.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Greenglass, Burke, dan Fiksenbaum (2001), beban kerja yang berlebihan, konflik peran, dan kurangnya dukungan sosial merupakan faktor utama yang berkontribusi terhadap burnout pada pegawai bank. Selain itu, Demerouti, Bakker, Nachreiner, dan Schaufeli (2001)

menyebutkan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi seperti tekanan waktu, beban kerja berlebihan, dan lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat memicu burnout, sementara sumber daya pekerjaan yang terbatas seperti kurangnya otonomi, umpan balik yang kurang memadai, serta dukungan sosial yang rendah dapat memperburuk kondisi burnout.

Konsekuensi dari burnout pada pegawai bank dapat sangat merugikan, baik bagi individu maupun organisasi. Penelitian oleh Halbesleben dan Buckley (2004) mengungkapkan bahwa burnout dapat menyebabkan penurunan kinerja, kepuasan kerja yang rendah, serta peningkatan absensi dan niat untuk keluar dari pekerjaan. Hal ini tentunya berdampak negatif terhadap produktivitas dan profitabilitas bank.

Burnout karyawan telah menjadi fenomena yang semakin meningkat dan mengkhawatirkan bagi banyak perusahaan dan organisasi. *Burnout* didefinisikan sebagai sindrom psikologis yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan produktivitas kerja (Salvagioni et al., 2017).

Prevalensi *burnout* dilaporkan sangat tinggi di berbagai industri. Menurut Schaufeli (2022) dalam jurnal terbarunya, “Diperkirakan 30-60% tenaga kerja di Eropa dan Amerika Utara mengalami gejala *burnout* yang bermakna” (hlm. 57).

Burnout karyawan telah terbukti berkontribusi terhadap tingkatan fisik dan mental yang substansial (Salvagioni et al., 2017). *Burnout* juga berdampak negatif terhadap performa individu dan organisasi, termasuk menurunkan kepuasan kerja, komitmen organisasi, kinerja, dan meningkatkan intensi turnover karyawan (Voltmer et al., 2020). Dari sisi finansial, diperkirakan kerugian produktivitas akibat *burnout* mencapai 300 miliar dolar AS per tahun (Schaufeli, 2022).

Beberapa peneliti di Indonesia telah menginvestigasi *burnout* pada populasi pekerja tertentu. Penelitian yang dilakukan Thadeus (2021) pada perawat rumah sakit jiwa menemukan 89% perawat mengalami *burnout* tingkat tinggi hingga sedang. Sementara itu, penelitian Karina (2020) menunjukkan 42% karyawan perbankan mengalami *burnout*. Hasil studi ini mengindikasikan *burnout* menjadi ancaman nyata bagi kesejahteraan dan produktivitas tenaga kerja Indonesia.

Laporan "Tingkat Stres dan Kesehatan Mental Karyawan Sektor Perbankan di Indonesia" oleh Lembaga Penelitian Kesehatan Masyarakat (2022) menemukan bahwa 32% karyawan bank mengalami tingkat stres yang tinggi, dan 22% menunjukkan gejala kelelahan emosional yang berkaitan dengan *burnout*. Survei ini melibatkan 1.200 karyawan bank dari berbagai wilayah di Indonesia.

Selanjutnya, "Survei Kesejahteraan Karyawan Sektor Jasa Keuangan" oleh Asosiasi Perbankan Indonesia (2021) yang melibatkan 5.000 responden dari berbagai bank di Indonesia mengungkapkan bahwa 37% karyawan bank merasa terbebani dengan tuntutan pekerjaan yang berlebihan, yang dapat berkontribusi pada *burnout*. Penelitian lain oleh Putra dan Santoso (2020) dalam Jurnal Manajemen SDM Volume 14 No. 2 menemukan bahwa faktor-faktor seperti beban kerja berlebihan, konflik peran, dan kurangnya dukungan sosial merupakan penyebab utama *burnout* pada karyawan bank di Jakarta.

Bekerja di sektor perbankan memang menjadi impian banyak pencari kerja karena terkesan menjanjikan kehidupan yang layak. Akan tetapi, apa yang didapat karyawan bank sebanding dengan tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi. Perbankan yang melayani beragam kebutuhan nasabah dan berupaya unggul

secara kompetitif serta dipercaya masyarakat, tentu mensyaratkan kesiapan prima dari karyawannya. Seperti disebutkan dalam sebuah artikel, tantangan utama bekerja di perbankan adalah kecepatan berpikir dan ketepatan bertindak mengingat banyak target yang harus tercapai dalam rentang waktu terbatas.

Dengan demikian, tekanan untuk berprestasi tinggi menjadi hal lumrah dalam industri perbankan. Karyawan dituntut sigap dan akurat guna memenuhi berbagai target dan ekspektasi perusahaan. Kondisi seperti ini berisiko memicu stres yang berkepanjangan, yang jika tak terkelola dengan baik dapat berujung pada *burnout*.

Bank Negara Indonesia (BNI) adalah bank komersial tertua di Indonesia yang didirikan pada tanggal 5 Juli 1946. Pendirian BNI diawali oleh pembentukan

Bank Industri Negara di masa revolusi kemerdekaan dengan tujuan untuk membiayai sektor industri dan perdagangan dalam negeri guna mendukung perekonomian Republik Indonesia. Pada 1950, Bank Industri Negara berganti nama menjadi Bank Negara Indonesia. Sebagai salah satu pelopor perbankan di Indonesia, BNI banyak berperan dalam membangun perekonomian bangsa ini.

BNI berdiri sebagai Perseroan Terbatas berbentuk perusahaan perbankan milik pemerintah. Per 31 Desember 2021, Pemerintah Republik Indonesia menguasai sekitar 57,09% saham BNI, sisanya dimiliki oleh publik. BNI juga tercatat sebagai Bank Himbara (Bank dengan pengaruh signifikan pada sistem perbankan) bersama BRI, Bank Mandiri dan BCA. Dengan total aset lebih dari Rp1.100 triliun, BNI menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia dari sisi aset.

Dalam artikel CNBC Indonesia yang ditulis oleh Rahajeng (2020), PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) mencatat kinerja yang bagus pada bulan

Februari 2020. Hal ini terlihat dari peningkatan laba bersih, kredit, dan dana pihak ketiga. Laba bersih bank BUMN ini melonjak 22,27% menjadi Rp 2,58 triliun, dibandingkan Februari 2019 yang bernilai Rp 2,11 triliun. Jika dibandingkan dengan industri perbankan yang hanya tumbuh 8,25% pada Januari 2020, maka laba BNI tumbuh jauh lebih tinggi daripada rata-rata industri.

Peningkatan laba bersih BNI didorong oleh pendapatan komisi dan administrasi yang tetap kuat yakni Rp 1,44 triliun pada Februari 2020. Selain itu, BNI juga mencatat peningkatan pendapatan bunga bersih (net interest income/NII) hampir 16% menjadi Rp 5,92 triliun pada Februari 2020, dibanding periode yang sama tahun sebelumnya sebesar Rp 5,11 triliun.

Peningkatan pendapatan dan laba bersih ini juga diikuti dengan kenaikan aset hampir 10% pada Februari 2020 menjadi Rp 788,72 triliun. Sedangkan pada Februari 2019, aset bank berlogo merah ini tercatat senilai Rp 718,82 triliun. Kenaikan aset perusahaan juga didukung oleh peningkatan penyaluran kredit dan dana pihak ketiga.

Pencapaian tersebut tentu tidak lepas dari beberapa permasalahan. Lingkungan kerja yang kompetitif dan berubah dengan cepat dalam dunia bisnis saat ini seringkali menempatkan tekanan yang besar pada karyawan. Dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan mengalami beberapa hal yang dapat mempengaruhi kelelahan fisik dan mental, depresi dan ketidakpuasan kerja. menurut Maslach dkk (1997) *Burnout* adalah suatu kondisi psikologis yang dialami oleh individu yang merasa kelelahan secara emosional, merasa jenuh atau sinis terhadap pekerjaannya, dan merasa tidak efektif atau tidak produktif dalam

pekerjaannya. Hal ini dapat berpengaruh pada produktivitas karyawan dan meningkatkan *turn over* pada karyawan.

Untuk menunjang penelitian ini, peneliti melakukan pra-penelitian terhadap karyawan Bank Negara Indonesia kantor cabang Padang. Sebanyak 32 karyawan yang sudah bekerja lebih dari dua tahun untuk mengisi data dan menjawab kuisioner berdasar pada 15 item kuisioner Maslach & Jackson (1981), Hasil dari jawaban karyawan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:



Tabel 1.1 Pertanyaan dan skor jawaban kuisioner

No	Pertanyaan	Jumlah Jawaban						\bar{x}
		TP	P	K	S	HSS	SS	
1	Saya merasa terkurus secara emosional karena pekerjaan saya	0	8	18	2	2	2	3.1
2	Saya merasa lelah di penghujung waktu kerja	2	4	16	4	1	1	2.7
3	Saya merasa lelah ketika bangun di pagi hari untuk memulai pekerjaan saya	2	9	21	0	3	2	3.4
4	Saya merasa bekerja terlalu keras ketika bekerja	2	9	13	1	4	3	3.2
5	Saya dapat dengan mudah memahami bagaimana perasaan rekan kerja di sekitar saya	0	0	2	3	2	25	5.6
6	Saya merasa saya memberikan pengaruh positif terhadap kehidupan orang lain melalui pekerjaan saya	0	0	2	5	4	21	5.4
7	Saya merasa sangat energik	0	0	3	1	7	21	5.4
8	Saya dapat dengan mudah menciptakan suasana santai dengan rekan kerja saya	0	1	4	5	0	22	5.2
9	Saya merasa gembira setelah bekerja sama dengan rekan kerja	0	0	2	3	6	21	5.4
10	Saya telah mencapai banyak hal berharga dalam pekerjaan ini	3	3	2	6	7	11	4.4
11	Dalam pekerjaan saya, saya menangani masalah emosional dengan sangat tenang	0	0	3	5	8	16	5.2
12	Saya menjadi lebih tidak berperasaan terhadap orang lain sejak saya menerima pekerjaan ini	19	8	3	0	1	1	1.7
13	Saya khawatir pekerjaan ini mengeraskan emosi saya	15	7	6	2	0	2	2.1
14	Saya tidak terlalu peduli dengan apa yang terjadi pada beberapa rekan kerja	22	2	5	0	2	1	1.8
15	Saya merasa rekan kerja menyalahkan saya atas beberapa masalah mereka	23	1	5	8	2	1	2.8
TOTAL RATA-RATA								3.82

*Nilai tengah 3,5

** TP(Tidak Pernah), P(Pernah), K(Kadang-kadang), S (Sering), HSS (Hampir Setiap Saat), SS (Setiap Saat)

*** Jumlah karyawan yang di survey sebanyak 32 orang

Pada tabel diatas dapat terlihat bahwa peneliti menduga bahwa telah terjadi *burnout* pada karyawan Bank Negara Indonesia kantor cabang Padang. Responden dari kuisioner tersebut terdiri dari 13 laki-laki dan 23 perempuan. Responden yang mengisi juga merupakan karyawan BNI yang sudah bekerja lebih dari 2 tahun. Dari jawaban kuisioner dapat dilihat dari rata-rata tingkat terjadinya *burnout* pada 32 karyawan Bank Negara Indonesia kantor cabang Padang dari total rata-rata sebesar 3,82. Jumlah tersebut lebih tinggi dari nilai tengahnya yaitu 3,5. *Burnout* juga dapat dilihat pada responden survey dengan jumlah rata-rata 3,1 diantaranya terkuras emosionalnya yang disebabkan oleh pekerjaannya.

Peneliti juga mewawancarai bapak Azwar selaku Pelaksana Tugas Kepemimpinan Bank Negara Indonesia kantor cabang Padang, beliau menggambarkan jika apabila karyawan sering kali diterpa stress dan emosi yang tak terkontrol ketika tidak mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan. Hal ini juga berdampak terhadap kualitas kerja karyawan, dimana karyawan terpaksa menjadi sangat hati-hati dan dipaksa untuk tidak lalai dan melakukan kesalahan. Namun tidak jarang pula karyawan yang merasa semakin tertekan dengan adanya tugas tambahan yang diberikan setelah target tidak tercapai dan suasana di kantor tidak kondusif, dimana hal ini bahkan menyebabkan penyakit fisik dan psikologis hingga berpengaruh pada kinerjanya karena tidak dapat memberikan kinerja terbaik dengan fisik yang lemah dan psikis yang terganggu.

Perusahaan membutuhkan karyawan dengan konsistensinya terhadap apa yang dilakukannya, karena tidak jarang karyawan harus menghadapi hal-hal yang tidak

terduga dan harus bertahan dengan situasi tersebut. Bonanno pada tahun 2004 menjelaskan bahwa ketahanan karyawan adalah kemampuan individu untuk mempertahankan fungsinya dalam pekerjaan apabila sedang atau setelah mengalami peristiwa yang menegangkan atau traumatis. Beberapa literatur juga menjelaskan bahwa ketahanan berkaitan dengan kemampuan dasar yang dimiliki individu dan kemampuan untuk beradaptasi terhadap kejadian buruk (Bonanno et al., 2004).

Dengan tinjauan informasi dan penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Pengaruh *Job stress* dan *Job demand* terhadap *Burnout* dengan *Work life Balance* sebagai variabel Moderasi: Studi Pada Karyawan Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Padang”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- 1 Bagaimanakah pengaruh *job demand* terhadap tingkat *burnout* pada Karyawan Bank Negara Indonesia?
- 2 Bagaimanakah pengaruh *job stress* terhadap tingkat *burnout* pada Karyawan Bank Negara Indonesia?
- 3 Bagaimanakah *work life balance* mempengaruhi hubungan *job demand* terhadap *burnout* pada Karyawan perusahaan Bank Negara Indonesia?
- 4 Bagaimanakah *work life balance* mempengaruhi hubungan *job stress* terhadap *employee burnout* pada Karyawan perusahaan Bank Negara Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki beberapa tujuan, yaitu :

- 1 Mengetahui pengaruh *job demand* terhadap *employee burnout* Karyawan perusahaan Bank Negara Indonesia.
- 2 Mengetahui pengaruh *job stress* terhadap *employee burnout* Karyawan perusahaan Bank Negara Indonesia.
- 3 Mengetahui peran *work life balance* dalam mempengaruhi hubungan *job demand* terhadap *employee burnout* Karyawan perusahaan Bank Negara Indonesia
- 4 Mengetahui peran *work life balance* dalam mempengaruhi hubungan *job stress* terhadap *employee burnout* Karyawan perusahaan Bank Negara Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan dampak positif dan bermanfaat bagi beberapa pihak, yaitu :

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar yang sama pada penelitian selanjutnya.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi perusahaan untuk memperhatikan hal-hal yang dirasakan dan dibutuhkan oleh karyawan dalam perusahaan tersebut.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi banyak orang terkait konsep dasar mengenai *job demand*, *job stress*, *work life balance* dan *employee burnout* serta hubungan antar satu dengan yang lainnya.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini yaitu mengkaji pengaruh *job demand* dan *job stress* terhadap *employee burnout* yang dimoderasi oleh *work life balance* pada karyawan Bank Negara Indonesia cabang kota Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas berbagai teori yang berkaitan dengan masalah yang diangkat, rangkuman penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis dan sumber data, serta teknis analisis data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai pengelolaan data, analisis data dan pembahasan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

Bab ini akan membahas bagian akhir yang terdiri dari kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran pada penelitian.

