

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan dalam ekonomi saat ini telah memberikan pengaruh yang cukup besar dalam bidang usaha. Keberhasilan dan kegagalan suatu usaha atau bisnis merupakan sebuah fakta yang dapat dialami. Dengan adanya hal tersebut maka mengakibatkan timbulnya persaingan bisnis. Untuk memenangkan persaingan bisnis setiap perusahaan dituntut agar lebih selektif dalam menentukan sumber daya manusia (SDM). Karena SDM yang berkualitas tentunya akan berpengaruh secara langsung terhadap tumbuh kembang perusahaan baik dimasa sekarang maupun dimasa yang mendatang. Sumber daya manusia (SDM) harus dikelola dan dimanfaatkan secara seimbang dan manusiawi karena manusia merupakan sumber daya organisasi yang paling berharga.

Kelelahan fisik dan mental biasanya lebih umum terjadi pada posisi yang menekankan pelayanan kemanusiaan. Hal ini dikarenakan banyak orang yang perlu dilayani, pekerjaan yang harus siap membantu setiap saat, jam kerja yang lebih panjang dari seharusnya, dan tidak ada pekerjaan yang tidak dapat dihindari Wijaya dan Wibawa (2020). Menurut Maslach et al., (1996) dalam (Retmadinata, 2022) *burnout* adalah sindrom psikologis akibat kelelahan emosional dalam bekerja yang mengakibatkan penurunan pencapaian pribadi yang terjadi antara individu yang bekerja dengan orang lain dalam kapasitas tertentu. Kelelahan emosional dan fisik (keterlibatan emosional yang menguras energi dan sumber daya dari satu pekerjaan), depersonalisasi (sikap dan perasaan negatif terhadap konsumen atau orang lain), dan persepsi ketidakcukupan pencapaian profesional

(penilaian diri negatif dan perasaan ketidakpuasan dengan kinerja pekerjaan) adalah tiga komponen yang membentuk burnout syndrome (Maslach, 1993).

Burnout syndrome umumnya dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Lee dan Ashfort (1996) dalam (Sari N. P., 2015) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa variabel luar yang mempengaruhi *burnout syndrome*, misalnya tanggung jawab, perjuangan kerja, ketidakjelasan pekerjaan, dan dukungan. Ada dua jenis faktor internal: faktor kepribadian dan faktor demografis. Menurut Farber (1991), faktor demografi meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja, faktor kepribadian meliputi locus of control, harga diri, dan tipe kepribadian.

Menurut Harmadi (2020) menyatakan bahwa demografi adalah studi tentang penduduk yang dilihat dari ukuran (jumlah), struktur/komposisi, persebaran ke ruangan serta faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah, struktur dan persebaran penduduk yaitu fertilitas, mortalitas dan migrasi di suatu wilayah tertentu. Faktor demografi masyarakat merupakan faktor yang berkontribusi terhadap terjadinya burnout (Astutik, 2021). Faktor demografi yang mempengaruhi burnout adalah: usia, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja, dan tingkat pendidikan (Fatmawati, 2012). Jenis kelamin, usia, status perkawinan, masa kerja, tingkat pendidikan, unit/tempat kerja, dan status perkawinan merupakan variabel demografis, menurut Astutik (2021).

Menurut Dhania (2010) beban kerja adalah “sejumlah kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu baik dalam bentuk fisik maupun mental”. Indikator beban kerja meliputi beban waktu, beban usaha mental, beban tekanan psikologis

(Tarwaka, Bakri, dan Sudiajeng, 2004). Beban kerja yang terlalu tinggi dapat mencakup segi kuantitatif seperti seberapa banyak pekerjaan dan secara subyektif, khususnya tingkat kesulitan pekerjaan yang harus diurus. Dengan beban kerja yang sangat besar, membuat karyawan merasakan ketegangan yang mendalam saat melayani klien sehingga mereka dapat berperilaku untuk menarik diri secara mental dan berusaha untuk tidak terlibat dengan klien (Pines, 1981) di (Delima , 2018).

Menurut Maslach et al (1981) dalam penelitian yang dilakukan oleh Melita (2022), menunjukkan bahwa konflik peran ganda merupakan salah satu faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi *burnout syndrome*. Wanita lebih mungkin dibandingkan pria untuk mengalami gejala kelelahan. Konflik peran muncul ketika promotor perempuan berbenturan dengan kewajiban dan tanggung jawab mereka. Ini karena promotor perempuan memainkan peran penting dalam keluarga mereka, melayani sebagai ibu rumah tangga selain bekerja. Namun seiring dengan hal tersebut akan berdampak negatif, khususnya karena perempuan memandang dirinya memiliki peran yang signifikan dalam kehidupan rumah tangga. Karena konflik yang dialami karyawan wanita dengan peran gandanya, hal ini mengakibatkan ketidakseimbangan antara karier dan kehidupan keluarganya. Konflik peran ganda merupakan salah satu faktor penyebab stress, namun jika dibiarkan terus akan mengakibatkan kejenuhan.

Peneliti sebelumnya telah melakukan banyak penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout syndrome*. “Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan *Burnout* Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSJ Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015” oleh Eliyana (2015) menyatakan

bahwa terdapat pengaruh faktor demografi (jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, status pernikahan, dan masa kerja) terhadap *burnout*.

“Hubungan Faktor Demografi, Beban Kerja, dan Dukungan Sosial dengan Burnout Syndrome Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Perawat Pelaksana di RSI Siti Hajar Sidoarjo” oleh Astutik adalah penelitian berikut ini (2021). Menurut temuan penelitian, terjadinya burnout syndrome dipengaruhi oleh jenis kelamin, masa kerja, dan tingkat pendidikan, sedangkan terjadinya burnout syndrome tidak dipengaruhi oleh usia, status perkawinan, atau unit kerja. Terjadinya burnout syndrome dipengaruhi oleh beban kerja, dan terjadinya burnout syndrome dipengaruhi oleh dukungan sosial.

“Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Beban Kerja Terhadap Burnout Serta Dampaknya Terhadap Cyberloafing” menjadi judul kajian yang dilakukan oleh Herdiani 2021. Work-family conflict berpengaruh positif terhadap burnout di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Kontruksi, beban kerja berpengaruh positif terhadap burnout di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Kontruksi, dan burnout berpengaruh positif terhadap cyberloafing di PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Kontruksi, menurut temuan penelitian. Beban kerja tidak berpengaruh terhadap cyberloafing di PT PLN (Persero).

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang. Penelitian Eliyana (2015) menggunakan variable faktor demografi, beban kerja, dan dukungan sosial. Penelitian Astutik (2021) menggunakan variabel faktor demografi, beban kerja, dan dukungan social. Penelitian (Hardiani, 2021) menggunakan variabel *work family conflict* dan beban kerja. Penelitian ini menggunakan variabel faktor

demografi, beban kerja, dan peran ganda. Perbedaan lainnya terletak pada objek penelitian, dimana penelitian Eliyana (2015) menggunakan objek penelitian di ruang rawat inap rsj provinsi kalimantan barat tahun 2015. Penelitian Astutik (2021) menggunakan objek penelitian perawat pelaksana di RSI Siti Hajar Sidoarjo. Penelitian Herdiani (2021) menggunakan objek penelitian PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi Semarang. Sedangkan Penelitian ini menggunakan objek penelitian Promotor wanita Samsung di Ponorogo.

Promotor atau dalam perusahaan Samsung biasa disebut dengan Samsung Experience Consultant (SEC) merupakan karyawan dari PT. Accentuates yang mana PT. Accentuates adalah anak perusahaan dari Samsung Electronics Indonesia. Di Ponorogo sendiri terdapat 46 promotor yang berkerja di PT. Accentuates. Dalam menjalankan tugasnya SEC dituntut untuk memenuhi target setiap bulannya yang telah diberikan dari perusahaan. Tak hanya dari perusahaan Samsung, SEC juga wajib memenuhi target serta peraturan-peraturan yang berlaku di setiap penempatan toko masing-masing. Jika pencapaian jauh dari target yang diberikan maka promotor akan mendapatkan teguran tertulis, punishment hingga mutase serta pemberhentian kontrak kerja.

Berdasarkan observasi dan wawancara peneliti dengan promotor wanita samsung di Ponorogo diketahui bahwa terjadi kelelahan kerja pada promotor hampir setiap harinya. Dari faktor demografi terlihat promotor yang masih memiliki usia muda, masa kerja sedikit serta berstatus belum menikah cenderung terlihat mengalami *burnout syndrome*. Hal ini selaras dengan pernyataan saudari Ayu salah satu promotor wanita Samsung di Ponorogo menyatakan bahwa ia sering merasakan kejenuhan serta kelelahan bekerja dikarenakan pekerjaan yang

monoton. Hal tersebut terlihat dari menurunnya semangat saat bekerja seperti mudah mengantuk dan sering kali tidak fokus saat promotor menawarkan produk. Selanjutnya masalah tentang beban kerja yakni banyaknya target yang harus dipenuhi oleh promotor membuat promotor merasa kelelahan. Karena tak hanya target dari perusahaan Samsung saja yang harus terpenuhi, akan tetapi promotor juga harus dapat memenuhi target yang diberikan dari masing-masing penempatan toko seperti target penjualan aksesoris, asuransi dan lain sebagainya. Tak hanya dari faktor demografi dan beban kerja, peran ganda juga meyebabkan promotor cenderung mudah mengalami kelelahan saat bekerja karena selain pekerjaan yang rutin, mereka juga harus berbagi peran di toko dan rumah. Terlihat promotor sering terlambat saat jam masuk kerja. Rata-rata promotor dua kali datang terlambat ke toko dalam seminggu sehingga menimbulkan situasi yang kurang mendukung dalam proses penjualan. Masalah ini timbul karena promotor wanita Samsung merasa mempunyai kewajiban yang harus diselesaikan terlebih dahulu di keluarga masing-masing.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan maksud mengetahui dan menganalisis faktor yang mempengaruhi *burnout syndrome* pada promotor wanita Samsung di Ponorogo yang meliputi faktor demografi, beban kerja dan peran ganda. Sehingga penelitian ini mengambil judul “**Pengaruh Faktor Demografi, Beban Kerja dan Peran Ganda Terhadap Burnout syndrome Pada Promotor Wanita Samsung di Ponorogo**”.

B. Perumusan Masalah

Merujuk pada penjabaran yang telah diuraikan pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah faktor demografi usia berpengaruh terhadap *Burnout Syndrome* pada promotor wanita Samsung di Ponorogo?
2. Apakah faktor demografi masa kerja berpengaruh terhadap *Burnout Syndrome* pada promotor wanita Samsung di Ponorogo?
3. Apakah faktor demografi status pernikahan berpengaruh terhadap *Burnout Syndrome* pada promotor wanita Samsung di Ponorogo?
4. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *Burnout Syndrome* pada promotor wanita Samsung di Ponorogo?
5. Apakah peran ganda berpengaruh terhadap *Burnout Syndrome* pada promotor wanita Samsung di Ponorogo?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

a) Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan dari peneliti ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor demografi usia berpengaruh terhadap *Burnout Syndrome* pada promotor wanita Samsung di Ponorogo.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor demografi masa kerja berpengaruh terhadap *Burnout Syndrome* pada promotor wanita Samsung di Ponorogo.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor demografi status pernikahan berpengaruh terhadap *Burnout Syndrome* pada promotor wanita Samsung di Ponorogo.

4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja berpengaruh terhadap *Burnout Syndrome* pada promotor wanita Samsung di Ponorogo.
5. Untuk mengetahui pengaruh peran ganda berpengaruh terhadap *Burnout Syndrome* pada promotor wanita Samsung di Ponorogo.

b) Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk menghasilkan sejumlah manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Studi ini diharapkan dapat menambah pengetahuan ilmiah tentang manajemen sumber daya manusia, khususnya studi tentang faktor demografi, beban kerja, dan peran ganda terhadap *burnout syndrome* dalam bisnis.

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi kepada perusahaan gua memberikan keputusan manajerial dalam mengembangkan strategi untuk mengurangi *burnout syndrome* pada promotor wanita Samsung di Ponorogo. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

2. Untuk penelitian selanjutnya

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam prosedur. penelitian selanjutnya, terutama untuk penelitian yang berfokus pada *burnout syndrome*.