

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap manusia melakukan aktivitas yang namanya bekerja. Banyak jenis pekerjaan yang dilakukan oleh manusia, baik yang berupa pelayanan jasa maupun barang, seperti karyawan perkantoran, polisi, pedagang, pekerja sosial termasuk relawan (Priyanti, 2020). Pekerjaan yang memfokuskan pelayanan jasa yang lebih sering mengalami lelah fisik dan psikis (Ambarita, 2020). Hal ini dikarenakan beban kerja yang dirasakan pekerja serta hal lain yang menimbulkan kejenuhan, seperti yang disampaikan Sulistyowati (2021) beban kerja dengan intensitas yang beragam serta lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat menimbulkan potensi *burnout*.

Masalah *burnout* bisa dialami oleh siapa saja termasuk karyawan perusahaan. Hal ini sependapat dengan Agus (2022) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karyawan dapat mengalami *burnout* dikarenakan tekanan berlebih serta menguras energi sehingga mengalami frustrasi yang berkelanjutan. Hal ini didasari dengan pendapat Pines dan Aronson dalam Novri Handayani dan Asri Zona (2021) bahwa *burnout* adalah keadaan lelah, yang meliputi kelelahan secara fisik, emosional, mental, karena adanya keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosi. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dikatakan karyawan yang mengalami *burnout* akan terjebak dalam keadaan jenuh.

Terjadinya *burnout* tentu disebabkan oleh adanya faktor-faktor yang dapat berdampak buruk bagi karyawan maupun perusahaan, hal tersebut didukung oleh pendapat Novri Handayani dan Asri Zona (2021) bahwa *burnout* bisa mengurangi produktivitas dan menguras energi, serta *burnout* juga dapat berdampak pada memburuknya kondisi fisik, mental, dan emosional serta menurunnya kinerja karyawan yang apabila dibiarkan terus-menerus akan berdampak buruk terhadap organisasi atau perusahaan.

Segala permasalahan tentu ada solusi untuk mengatasinya, seperti halnya upaya pemerintah dalam menangani *burnout* diantaranya penyebaran informasi melalui berita, majalah, hingga sosial media agar masyarakat, dalam hal ini tenaga kerja, untuk senantiasa selalu menjaga kesehatan mental (Triani, 2021). Selain itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kesehatan mental dan fisik karyawannya seperti yang tertuang dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan Pasal 35 Ayat (3), dimana pada pasal tersebut tertulis perusahaan wajib memberikan perlindungan yang mencakup kesejahteraan, keselamatan, dan kesehatan baik mental maupun fisik.

Dalam ranah kesejahteraan sosial, eksistensi pekerjaan sosial dalam dunia industri untuk menangani *burnout* disebut dengan Pekerjaan Sosial Industri. Pekerjaan Sosial Industri (PSI) didefinisikan sebagai lapangan praktik Pekerjaan Sosial yang secara khusus menangani kebutuhan-kebutuhan kemanusiaan dan sosial di dunia kerja melalui berbagai intervensi dan penerapan metode pertolongan yang bertujuan untuk memelihara adaptasi optimal antara individu dan lingkungannya, terutama lingkungan kerja. (Suharto, 2009)

Berdasarkan penelitian dari Robert Half (2022) yang merupakan seorang *talent solutions and business consulting firm* menunjukkan, dalam sebuah survei terhadap lebih dari 2.400 pekerja profesional di Amerika Serikat, sebanyak 41% responden mengatakan bahwa mereka lebih mengalami *burnout* dibandingkan tahun 2021. Fenomena *burnout* tidak hanya dialami oleh masyarakat luar negeri, di Indonesia sendiri pun mengalami *burnout*, seperti halnya hasil survey yang dilakukan CNN Indonesia sebanyak 77,3 persen orang di Indonesia pernah mengalami *burnout*. Terlebih pada bulan Mei 2019, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyebut *burnout* sebagai "fenomena kelelahan bekerja", dan mengklasifikasikannya dalam Penyakit Internasional terbaru, di mana *burnout* digambarkan sebagai sindrom stres kronis akibat pekerjaan yang belum berhasil dikelola (BBC, 2019).

Berdasarkan data statistik mengenai *burnout*, hal tersebut menunjukkan bahwa masalah *burnout* bukanlah masalah yang harus diremehkan dan lebih banyak yang harus dilakukan untuk mendukung kesehatan fisik, emosional, dan mental karyawan. Terlebih karyawan di bagian jasa konstruksi, yang mana memiliki beban kerja fisik cenderung lebih berat, seperti fenomena yang terjadi di PT Trontong Media Akses.

Pada proses pekerjaan lapangan karyawan jasa konstruksi memusatkan pada aktivitas kerja fisik (Yulianti, 2022). Aktivitas fisik dan mental menimbulkan konsekuensi, yaitu munculnya beban kerja (Hakistian dan Geovania, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Maharja (2019) menunjukkan bahwa beban kerja fisik dan kelelahan kerja memiliki hubungan yang kuat dan

searah. Semakin meningkatnya beban kerja fisik maka kelelahan kerja juga akan mengalami peningkatan. Beban kerja adalah usaha yang harus dikeluarkan seseorang yang digunakan untuk memenuhi permintaan dari pekerjaan yang dilakukan (Puteri dan Sukarna, 2019). Jika beban kerja yang diterima pekerja berlebihan dapat menyebabkan *burnout* (Birana, 2019). Pada hal ini maka dapat dikatakan jenis pekerjaan jasa konstruksi dapat mempengaruhi beban kerja yang menyebabkan kelelahan kerja.

Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Endah (2021) di proyek konstruksi, pekerja mengeluhkan nyeri pinggang, pegal, pusing, keseleo dan sebanyak 12 pekerja mengalami beban kerja berat. Hal ini selaras dengan yang dirasakan karyawan jasa konstruksi PT Trontong Media Akses Purwokerto yang mengatakan bahwa kerap kali merasakan kelelahan fisik dengan dicirikan seperti sakit kepala, nyeri punggung, terkena flu, dan memiliki keluhan pada tubuh. Keluhan lain dirasakan karyawan diantaranya mudah marah, mudah tersinggung, serta rendahnya penghargaan diri.

PT Trontong Media Akses (Perseroan Terbatas) adalah badan usaha yang bergerak di bidang jasa pemasangan instalasi jaringan dan konstruksi pembangunan infrastruktur jaringan telekomunikasi. Perusahaan ini merupakan kemitraan dari anak perusahaan Telkom *Group*, yaitu PT Telkom Akses Witel Purwokerto. Menurut beberapa karyawan terutama di bagian jasa konstruksi mengeluh bahwa kerap kali merasakan kejenuhan yang mengarah pada kelelahan fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh *jobdesk* lapangan yang terjadi secara jangka panjang sesuai dengan definisi *burnout* yang disebutkan ahli.

Dilanjut dengan penuturan manajer bahwa hal ini menyebabkan kinerja karyawan menurun serta merugikan perusahaan dikarenakan produktivitas berkurang.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Burnout* Karyawan Jasa Konstruksi di Perseroan Terbatas Trontong Media Akses Purwokerto”. Penelitian ini dilakukan untuk melihat aspek kejenuhan yang dirasakan oleh karyawan terutama bagian jasa konstruksi.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian adalah “Bagaimana *Burnout* Karyawan Jasa Konstruksi di PT Trontong Media Akses Purwokerto” selanjutnya rumusan masalah ini dapat dirinci pada sub masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik responden?
2. Bagaimana kelelahan fisik yang dialami oleh karyawan jasa konstruksi di PT Trontong Media Akses Purwokerto?
3. Bagaimana kelelahan emosional yang dialami oleh karyawan jasa konstruksi di PT Trontong Media Akses Purwokerto?
4. Bagaimana kelelahan mental yang dialami oleh karyawan jasa konstruksi di PT Trontong Media Akses Purwokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari adanya penelitian yang dilakukan secara umum yakni untuk mengetahui gambaran *Burnout* Karyawan Jasa Konstruksi di PT Trontong Media

Akses Purwokerto. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian maka tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran karakteristik responden
2. Untuk mengetahui gambaran kelelahan fisik yang dialami karyawan jasa konstruksi PT Trontong Media Akses Purwokerto
3. Untuk mengetahui gambaran kelelahan emosional yang dialami karyawan jasa konstruksi PT Trontong Media Akses Purwokerto
4. Untuk mengetahui gambaran kelelahan mental yang dialami karyawan jasa konstruksi PT Trontong Media Akses Purwokerto

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan, masukan, dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan bidang pekerjaan sosial. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan intelektual khususnya mengenai gambaran *Burnout* Karyawan Jasa Konstruksi di PT Trontong Media Akses Purwokerto.

2. Manfaat Praktis

Manfaat dari segi praktis pada hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan maupun program bagi karyawan untuk mencegah dan

menangani terjadinya *burnout* pada karyawan. Adapun manfaat bagi karyawan adalah untuk memberikan gambaran tentang *burnout* sehingga karyawan lebih mawas diri dan dapat mengantisipasi maupun menangani apabila terjadi *burnout*.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun sesuai dengan sistematika yang telah ditentukan oleh lembaga Poltekesos Bandung. Berikut sistematika penulisan skripsi :

BAB I PENDAHULUAN

Memuat tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan terkait *burnout* karyawan jasa konstruksi di PT Trontong Media Akses.

BAB II KAJIAN KONSEPTUAL

Memuat tentang penelitian terdahulu dan teori atau konsep yang relevan dengan *burnout* karyawan jasa konstruksi di PT Trontong Media Akses.

BAB III METODE PENELITIAN

Memuat tentang desain penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, uji validitas dan reliabilitas alat ukur, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta jadwal penelitian dan langkah-langkah penelitian yang berkaitan dengan *burnout* karyawan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Memuat tentang gambaran lokasi penelitian, hasil penelitian berisi karakteristik responden, serta pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan *burnout* karyawan jasa konstruksi di PT Trontong Media Akses Purwokerto.

BAB V USULAN PROGRAM

Memuat tentang dasar pemikiran, nama program yang diusulkan, tujuan program, sasaran program, pelaksana program, metode dan teknik yang digunakan, rencana anggaran program, dan indikator keberhasilan program.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Memuat tentang kesimpulan yang berisikan gambaran ringkas penelitian dan saran yang berkaitan dengan *burnout* karyawan jasa konstruksi di PT Trontong Media Akses Purwokerto.