

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank ABC merupakan salah satu bank swasta di Indonesia yang memiliki kantor cabang di berbagai daerah di Indonesia. Bank ABC memiliki sejumlah nasabah yang mencakup kalangan perorangan maupun instansi yang ada di Indonesia. Visi Bank ABC adalah menjadi bank pilihan pertama masyarakat Indonesia. Untuk mewujudkan visi tersebut maka Bank ABC berkomitmen untuk terus membangun perusahaan yang memiliki pelayanan perbankan sebagai solusi bagi setiap nasabahnya, mengetahui dengan pasti beragam kebutuhan nasabah juga mampu mengoptimalkan solusi – solusinya (sumber: HRD, 2018).

Dalam memasuki era globalisasi ekonomi seperti sekarang ini Bank ABC dihadapkan pada persaingan yang ketat dengan bank lainnya. Oleh karena itu kepercayaan tinggi dari masyarakat untuk menjadikan Bank ABC sebagai pilihan utama dalam dunia perbankan menjadi satu hal yang penting. Untuk mewujudkan visi dan mempertahankan kepercayaan para nasabah, Bank ABC dituntut untuk terus mampu menjaga kualitas layanan yang diberikan dan meningkatkan solusi untuk nasabahnya.

Oleh karena bidang usaha Bank ABC adalah bidang jasa dan pelayanan yang terus berkelanjutan, dimana masyarakat yang sudah bergabung menjadi nasabah

Bank ABC akan secara periodik menggunakan jasa dari Bank ABC atau bertransaksi di Bank ABC, maka Bank ABC juga berkomitmen untuk membangun hubungan yang baik dengan para nasabah secara berkelanjutan. Perusahaan dalam bidang jasa perbankan tidak hanya memberikan jasa pelayanan yang prima terhadap nasabahnya, tetapi juga memiliki kebutuhan untuk memasarkan berbagai jenis produk – produk yang dimilikinya dan juga memenuhi target – target cabang.

Kebutuhan untuk memasarkan berbagai jenis produk – produk perbankan ini menjadi salah satu target yang dirasakan dapat menjadi beban kerja bagi karyawan – karyawan Bank ABC. Target dan beban kerja ini bersifat berkelanjutan yang kemudian dapat berdampak terhadap kinerja karyawan Bank ABC.

Dari hasil wawancara dengan beberapa karyawan Bank ABC diantaranya sebagai berikut :

A (27) , laki – laki, masa kerja 4 tahun, *Account Officer*.

“Gue tau namanya kerja pasti ada tuntutan nya, tapi kerja disini emang luar biasa banget. Target lah, penjualan lah, belum lagi masalah – masalah yang datang ga ada abisnya. Siapa yang ga jenuh coba kalau ada di dalam lingkaran masalah dan kerjaan numpuk tiap hari. Ini tahun ke empat gue di sini dan rasanya gue udah lupa apa job description gue sebenarnya, kerja udah kaya robot gue, harus ngerjain hal yang sama tiap hari dan dikejar masalah yang makin banyak tiap hari. Udah ga ngerti gue kenapa masih stuck di tempat kaya gini, ketemu nasabah macam gitu dan masih harus ngerjain hal – hal yang udah

ga gue peduliin sama sekali sebenarnya. Kerja sekarang cuma sekedar ngelakuin apa yang bos suruh dan ga perlu sok inisiatif ambil bagian apaapun di luar itu. Just it.”

B (25), Perempuan, Masa kerja 3 tahun, *Customer Service*.

“Beberapa minggu belakangan ini banyak yang bilang gue suka marah – marah ga jelas, jutek, atau apalah. Gimana ga mau jutek kan, udah kerjaan banyak, tuntutan banyak, target lagi, lah ini masih harus ngajarin anak – anak baru. Ini Bank kalau kata orang Bank cape antri, kata gue mah Bank cape ati. Gue suka ga abis pikir sama kerjaan di sini yang ga ada abisnya. Katanya disuruh kejar target, tapi ini malah disuruh ngerjain administrasi juga, trus kapan jualannya? Suka ga ngerti gue maunya ini kantor apa, karyawan dipush terus. Giliran gue udah pusing mau izin atau cuti aja susah. Suka ngerasa ga adil gue disini, kaya apa – apa gue yang dikorbanin, gue yang paling ditekan dan disuruh – suruh di sini. Kaya kuli abis gue yang cuma bisa pasrah sama keadaan.”

C (28), Laki – laki, masa kerja 3 tahun, *Account Officer*.

“Buat gue kerja di sini sih termasuk enak dibandingkan Bank – Bank lainnya ya, emang sih tuntutan kerja dan target bisa dibidang lebih dibanding Bank lain dan lo tau lah kalau memo lagi numpuk mana bisa kita pulang ketemu matahari, hahaha. Cuma ya buat gue kerja harus dibawa enjoy sih, nikmatin aja namanya juga mau sukses pasti perlu usaha sama kerja keras. Kalau baru memo numpuk sama target yang banyak udah bikin stress gimana mau ke level yang lebih tinggi, yah kalau begitu gak bakal bisa cepet naik jabatan dong gue, ya gak ?”

D (26), Perempuan, masa kerja 4 tahun, *Customer Service*.

“Kerja dimanapun pasti adauntutannya, apalagi Bank kaya kita ini. Tiap hari pasti ketemu masalah, mau masalah dalam internal kantor ataupun masalah yang dibawa nasabah kesini. Awalnya sih ngerasa berat dengan pekerjaan ini, ngerasa stress banget, tapi seiring berjalannya waktu ya dijalani aja sih, lama – lama jadi terbiasa kog sama kerjanya. Ketemu nasabah marah jadi biasa

aja, kan balik lagi gimana kita nanggapin masalah itu. Sekarang malah senang sih jadi bisa kenal banyak jenis – jenis nasabah dan uniknya mereka. Lagi walaupun kerja di tempat lain juga pasti ketemu masalah kan, dan belum tentu lebih baik dari disini, ya balik ke kitanya lagi sih.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diatas terhadap karyawan A, B, C, dan D diduga bahwa pekerjaan yang monoton, adanya target dan beban kerja yang *overload* telah membuat karyawan A dan B mengalami kejenuhan dan kelelahan secara emosional yang berdampak pada perilaku yang ditunjukkannya dalam bekerja.

Sikap yang berbeda ditunjukkan dengan perilaku C dan D dalam menghadapi pekerjaannya. Meskipun dihadapkan dengan tuntutan target dan beban kerja yang terbilang hampir sama, C dan D terlihat menunjukkan perilaku yang lebih bersemangat dalam bekerja. Perilaku yang ditunjukkan adalah dengan menjalani pekerjaan tanpa rasa tertekan, menikmati pekerjaan, tidak merasa jenuh atau lelah dalam menjalani pekerjaannya dan diduga subjek C dan D tidak mengalami *burnout*.

Beberapa karakteristik perilaku yang dimunculkan subjek A dan B merupakan perilaku yang disebabkan oleh adanya kelelahan atau kejenuhan baik secara fisik ataupun emosional dan diduga subjek A dan B mengalami *burnout*. Perilaku yang tampak ditunjukkan dengan merasa lelah terhadap pekerjaannya, merasa tertekan, mengerjakan pekerjaan dengan sembarang, memberikan

pelayanan yang tidak maksimal, menunjukkan sikap yang tidak lagi peduli dengan pekerjaannya, dan juga membatasi diri untuk lebih terlibat dalam kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaannya.

Karakteristik lain muncul dalam bentuk perilaku – perilaku emosional dalam pekerjaan seperti lekas marah, bicara sinis, merasa ditekan oleh atasan, tidak bersemangat dalam bekerja, dan keinginan untuk menghindar dari pekerjaan dengan mengambil cuti atau izin. Kelelahan fisik, mental dan emosional dirasakan oleh kedua subjek, baik subjek A ataupun subjek B meskipun keduanya memiliki jenis kelamin yang berbeda.

Maslach (1993) menjelaskan bahwa *burnout* merupakan kondisi emosional dimana seseorang merasa lelah dan jenuh secara mental ataupun fisik sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat. Individu yang mengalami *burnout* akan mengalami fase dimensi kelelahan emosional yang berarti bahwa individu mengalami perasaan lelah dalam menghadapi pekerjaannya, merasa tidak berdaya dalam mengatasi pekerjaannya juga terbebani dengan tugas – tugas yang berkelanjutan.

Menurut Cherniss (dalam Maryanti, 2011) burnout adalah penarikan diri secara psikologis dari pekerjaan yang dilakukan sebagai reaksi atas stress dan ketidakpuasan terhadap situasi kerja yang berlebihan atau berkepanjangan (Maryanti & Citrawati, 2011). Selain itu yang menyatakan bentuk atau fase lain dari

burnout adalah *reduced personal accomplishment* dimana individu yang berada pada fase *burnout* ini akan menunjukkan rasa tidak puas terhadap diri sendiri ataupun pekerjaannya saat ini. Di dalam fase ini individu akan memiliki perasaan bersalah akibat sikap negatif yang ditimbulkannya dari responnya terhadap tuntutan dan beban kerja.

Pada dasarnya *burnout* dapat terjadi kepada setiap orang, terutama individu yang memiliki beban kerja berkelanjutan seperti karyawan Bank ABC laki – laki ataupun perempuan. Maslach & Jackson (dalam Cooper, Schabarcq, & Winnubust, 1996) menjelaskan bahwa jenis kelamin merupakan faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya *burnout* pada individu.

Setiap individu memiliki kemungkinan untuk mengalami *burnout* baik jenis kelamin laki – laki ataupun perempuan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sitohang (2004) dalam jurnalnya yang berjudul *Burnout Pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Psikologis Dan Jenis Kelamin*, dikatakan bahwa perempuan memiliki frekuensi yang lebih besar untuk mengalami *burnout* daripada laki – laki. Disamping itu perempuan juga dinilai memiliki tingkat absensi yang lebih tinggi karena biasanya perempuan memiliki keharusan menjaga dan mengurus anak-anak, orang tua yang renta, dan juga pasangannya sehingga membuatnya absen dari pekerjaan (Farrell and Stamm, 1983).

Ketika pekerjaan-pekerjaan yang dijalankan oleh seorang perempuan mengganggu tuntutan-tuntutan yang dimilikinya dalam keluarga, perempuan akan cenderung lebih mengembangkan sikap negatif terhadap pekerjaan dibandingkan dengan laki - laki, karena pekerjaan dilihatnya lebih sebagai ancaman bagi peran sosial sentralnya (Grandey, Cordeiro, and Crouter, 2005). Kecenderungan lebih mudah muncul sikap negatif ini juga merupakan salah satu hal yang diduga dapat membuat perempuan lebih mudah mengalami *burnout* daripada laki – laki.

Namun apabila kita melihat pada Bank ABC, peneliti menemukan di lingkungan kerja Bank ABC ada cukup banyak laki - laki ataupun perempuan yang diduga mengalami fase *burnout*. Jumlah karyawan laki – laki di Bank ABC memiliki kecenderungan mengalami *burnout* yang sama besarnya dengan karyawan perempuan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut untuk melihat apakah jenis kelamin berpengaruh terhadap *burnout* pada karyawan Bank ABC.

B. Identifikasi masalah

Bank ABC merupakan salah satu Bank swasta di Indonesia yang memiliki kantor cabang di berbagai daerah di Indonesia. Visi Bank ABC adalah menjadi Bank pilihan pertama masyarakat Indonesia, untuk itu pihak *management* dari Bank ABC memiliki target dan tuntutan yang harus dicapai oleh para

karyawannya. Target dan tuntutan kerja ini memberikan beban kerja tersendiri kepada karyawan Bank ABC baik laki – laki ataupun perempuan yang bekerja pada bidang operasional layanan.

Di Bank ABC terutama pada bidang operasional layanan ada karyawan yang datang menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan harapan dan tuntutan dari perusahaan, namun ada juga sebagian yang tidak mampu mengatasi besarnya tuntutan tersebut sehingga mengalami kondisi yang menyebabkan *burnout*. Tuntutan dan beban kerja yang terus menerus seperti bertemu dan melayani nasabah setiap hari, menghadapi komplain terus menerus, keharusan memasarkan produk – produk dan pekerjaan administrasi lainnya menyebabkan kelelahan baik secara fisik ataupun emosional, yang kemudian diduga menjadi penyebab karyawan Bank ABC dapat mengalami *burnout*.

Karyawan yang mengalami *burnout* baik dengan jenis kelamin laki – laki ataupun perempuan menunjukkan perilaku – perilaku emosional dalam pekerjaan seperti lekas marah, bicara sinis, merasa ditekan oleh atasan, tidak bersemangat dalam bekerja, dan keinginan untuk menghindar dari pekerjaan dengan mengambil cuti atau izin. Sementara itu kecenderungan lain yang ditunjukkan oleh perilaku adalah dengan mengerjakan pekerjaan dengan sembarang, memberikan pelayanan yang tidak maksimal, menunjukkan sikap yang tidak lagi peduli dengan pekerjaannya, dan juga membatasi diri untuk lebih terlibat dalam kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaannya. Oleh karena itu perbedaan jenis

kelamin pada individu baik laki – laki ataupun perempuan juga diduga memiliki andil dalam fase terjadinya *burnout* terhadap karyawan di Bank ABC.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah antara lain:

1. Untuk mengetahui perbedaan *burnout* ditinjau dari jenis kelamin laki – laki ataupun perempuan di Bank ABC.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor – faktor sekunder terhadap terjadinya *burnout* pada karyawan laki – laki dan perempuan di Bank ABC.

D. Manfaat penelitian

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat beberapa manfaat, antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya pengetahuan psikologi mengenai perbedaan *burnout* yang ditinjau berdasarkan jenis kelamin laki – laki ataupun perempuan.

2. Manfaat Praktis

- A. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bahan masukan bagi pembaca dalam mengetahui adanya faktor dan kemungkinan terjadinya *burnout* di lingkungan kerja.
- B. Menjadi bahan masukan bagi karyawan baik laki – laki ataupun perempuan untuk mencegah kemungkinan terjadinya *burnout* dalam menanggapi target dan beban kerja yang diberikan perusahaan.

E. Kerangka berpikir

Tuntutan target dan beban kerja yang dihadapi oleh karyawan Bank ABC terus meningkat seiring dengan upaya mencapai visi dari Bank ABC. Tuntutan target dan beban kerja yang terus meningkat tentunya berdampak terhadap diri karyawan tersebut. Setiap karyawan bank baik memiliki kemampuan menyesuaikan diri yang berbeda – beda terhadap tuntutan dan beban kerja yang ada. Tuntutan target dan beban kerja yang dirasa tinggi oleh karyawan Bank ABC dapat menimbulkan kejenuhan dan frustrasi dalam bekerja atau yang disebut dengan *burnout*.

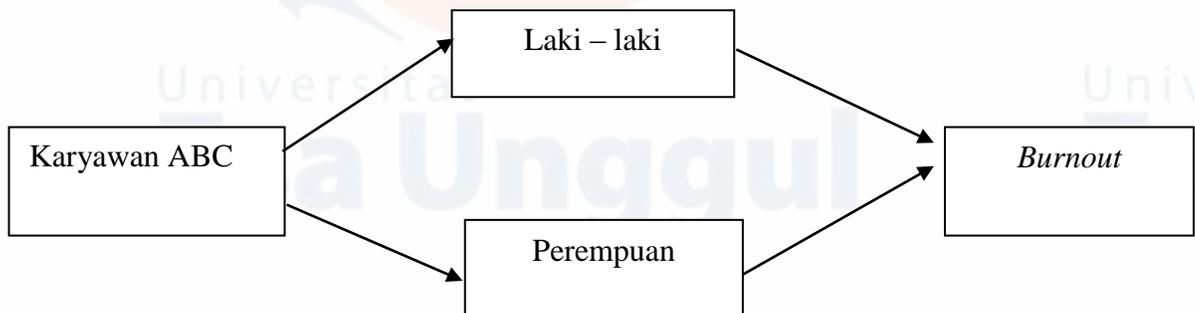
Karyawan yang mengalami *burnout* cenderung mengalami kelelahan emosional yang dimunculkan dengan perilaku – perilaku emosional dalam pekerjaan seperti lekas marah, bicara sinis, mengerjakan tugas dengan sembarang,

memberikan pelayanan yang tidak maksimal ataupun tidak bersemangat dalam bekerja.

Selain itu karyawan juga akan menunjukkan sikap yang tidak bersemangat dalam bekerja, tidak lagi peduli dengan pekerjaannya, dan juga membatasi diri untuk lebih terlibat dalam kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaannya. Karyawan yang menilai pekerjaannya sebagai suatu tuntutan dan beban kerja dapat menimbulkan tekanan tinggi dan kelelahan baik secara fisik maupun emosional pada dirinya yang kemudian dapat menimbulkan *burnout*.

Sedangkan pada karyawan yang tidak mengalami *burnout* meskipun dihadapkan dengan tuntutan target yang tinggi dan beban kerja yang terbilang besar, karyawan tersebut terlihat menunjukkan perilaku yang lebih bersemangat dalam bekerja. Perilaku lain yang ditunjukkan adalah dengan menjalani pekerjaan tanpa rasa tertekan, menikmati pekerjaan, tidak merasa jenuh atau lelah dalam menjalani pekerjaannya. *Burnout* yang dialami oleh para karyawan ini dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah jenis kelamin. Karyawan dengan jenis kelamin laki – laki maupun perempuan dengan tuntutan dan beban kerja yang tinggi dapat mengalami *burnout*. Diduga karyawan dengan jenis kelamin perempuan lebih mudah mengalami *burnout* dibandingkan dengan karyawan laki – laki.

Perempuan juga dinilai memiliki tingkat absensi yang lebih tinggi karena biasanya perempuan memiliki keharusan menjaga dan mengurus anak-anak, orang tua yang renta, dan juga pasangannya sehingga membuatnya absen dari pekerjaan (Farrell and Stamm, 1983). Ketika pekerjaan-pekerjaan yang dijalankan oleh seorang perempuan mengganggu tuntutan-tuntutan di keluarga, perempuan akan cenderung lebih mengembangkan sikap negatif terhadap pekerjaan dibandingkan dengan laki - laki, karena pekerjaan dilihatnya lebih sebagai ancaman bagi peran sosial sentralnya (Grandey, Cordeiro, and Crouter, 2005). Kecenderungan lebih mudah muncul sikap negatif ini juga merupakan salah satu hal yang diduga dapat membuat perempuan lebih mudah mengalami *burnout* daripada laki – laki.



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Hipotesa dalam penelitian ini adalah :

Adanya perbedaan *burnout* ditinjau jenis kelamin pada karyawan Bank ABC

