

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dunia kerja yang kompetitif dan serba cepat seperti saat ini, pekerja seringkali dihadapkan dengan tuntutan yang semakin meningkat. Beban kerja yang tinggi menjadi salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh banyak pekerja di berbagai sektor dan tingkatan pekerjaan. Beban kerja ini dapat mencakup banyak aspek, seperti volume pekerjaan yang harus diselesaikan, tenggat waktu yang ketat, tuntutan multitugas, dan tekanan yang tinggi untuk mencapai target kinerja. Semua ini dapat memberikan dampak yang signifikan pada kesejahteraan psikologis dan fisik pekerja. Salah satu konsekuensi yang sering terjadi akibat beban kerja yang berlebihan adalah *burnout*. *Burnout* adalah kondisi kelelahan fisik dan emosional yang kronis yang dapat mempengaruhi produktivitas, kesejahteraan psikologis, dan kualitas hidup seseorang. Pekerja yang mengalami *burnout* cenderung merasa stress, kelelahan secara terus-menerus, kehilangan motivasi, dan merasa kurang berdaya dalam menjalani tugas-tugas pekerjaan mereka. Selain itu, *burnout* juga dapat berdampak negatif pada kesehatan fisik, seperti gangguan tidur, peningkatan risiko penyakit kronis, dan penurunan sistem kekebalan tubuh (Schonfeld & Bianchi, 2021).

*Burnout* masih merupakan masalah kesehatan kerja dan produktivitas kerja dengan prevalensi kejadian yang terus meningkat sehingga memerlukan perhatian serius dari para pemangku kepentingan. *Burnout* memiliki beberapa kategori dan penelitian melaporkan bahwa burnout kategori tinggi memiliki prevalensi sebesar 82,8% dan kategori sedang sebesar 17,2% serta variabel yang paling sering mengakibatkan *burnout* adalah beban kerja (Eliyana, 2016). *Burnout* muncul dari ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu, disebabkan oleh stres kerja dan beban kerja. Gejala kejenuhan kerja melibatkan kebosanan, depresi, pesimisme, kurang konsentrasi, kualitas kerja buruk, ketidakpuasan, keabsenan, dan penyakit. Kejenuhan kerja menciptakan kondisi fisik, emosional, dan mental yang merosot akibat tuntutan kerja yang berlebihan.

*Burnout* yang berkelanjutan dapat melemahkan sistem kekebalan tubuh, meningkatkan risiko penyakit, dan menimbulkan gangguan tidur, kecemasan, dan depresi (Miyanti, 2019).

PT. X merupakan salah satu perusahaan terbesar di Indonesia yang bergerak dalam bidang penyedia jasa layanan kesehatan, perangkat medis, dan bahan *consumable* medis. Saat ini, PT. X melayani *customer* yang merupakan Tenaga Medis baik dalam tingkat klinik pribadi maupun rumah sakit. Karyawan dalam perusahaan ini secara khusus dilatih untuk dapat melayani *customer* dengan baik, dan secara profesional harus selalu siap melayani kebutuhan *customer* kapanpun dan dimanapun dibutuhkan. Divisi dental care merupakan salah satu dari divisi yang ada dalam PT. X dengan *customer* yang profesional yaitu para dokter gigi dan para teknisi gigi.

Divisi *Dental Care* merupakan divisi baru di PT. X yang mulai terbentuk pada tahun 2022 yang dikepalai oleh satu *Head Division* dan dibantu dengan 40 orang karyawan di seluruh Indonesia. Hasil observasi peneliti selama satu tahun sebelum memulai penelitian dapat dilihat bahwa terdapat ketidaksesuaian sistem kerja yang terjadi di divisi *Dental Care* yaitu beban kerja tinggi dengan tuntutan multitugas yang tidak sesuai dengan jumlah sumber daya manusia dan diluar kemampuan *jobdesk* utama dari masing-masing individu. Seiring dengan berjalannya dinamika pekerjaan seringkali beberapa karyawan saling mengungkapkan keluhan atas kapasitas beban kerja yang diberikan dari *Head Division* sementara pekerja juga dituntut agar selalu fokus, cepat dan cekatan dalam mengerjakan *jobdesk* mereka masing-masing. (Prayatna & Subudi, 2017).

Permasalahan yang terjadi adalah target angka penjualan yang selalu meningkat setiap tahunnya namun jumlah sumber daya manusia terbatas. Hal itu menyebabkan *Head Division* harus memberikan tekanan pekerjaan kepada seluruh karyawan di divisi *dental care* yang bekerja di lapangan agar memberikan capaian hasil kinerja berupa angka penjualan yang sesuai dengan target. Namun, mereka juga harus mengerjakan banyak jenis pekerjaan terutama tim *sales* yaitu mulai dari melakukan *daily visit* ke *customer* dengan target visit minimal 8 tempat, harus mengurus pesanan seluruh *customer*, menyiapkan dokumen administrasi, juga menangani pekerjaan *after sales* dari alat yang mereka jual dan harus selalu

menjaga *relationship* yang baik dengan seluruh *customer*. Selain itu, terdapat juga *jobdesk* dari SAE (*scientific affair and education*) dan Apps (*Application Specialist*) yang memiliki tugas utama sebagai tim edukasi dan memberikan pelatihan, namun mereka juga dibebankan *jobdesk* tambahan berupa *upselling* produk yang serupa dengan pekerjaan tim *sales* ke *customer*. Hal ini tentu saja menambah beban kerja dan tuntutan multitugas pekerjaan yang tidak sesuai dengan kapasitas kemampuan individu masing-masing. Berdasarkan hasil studi awal untuk mengetahui *burnout* yang terjadi pada pekerja divisi *Dental Care* di PT. X pada 12 karyawan didapatkan sebanyak 70 % mengalami *burnout* tinggi, 30 % mengalami *burnout* rendah. *Burnout* menjadi variabel dependen dan beban kerja sebagai variabel independen.

Dampak dari masalah *burnout* pada pekerja dapat menimbulkan berbagai akibat yang merugikan diantaranya menurunnya produktivitas kerja, gangguan kesehatan fisik, kualitas kerja menurun, konflik dalam hubungan kerja, menurunnya kepuasan kerja, dan dampak pada kesejahteraan mental. Hal tersebut terjadi karena adanya beban kerja yang berlebihan, dan ketidakjelasan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab. Tidak hanya berdampak bagi karyawan, tetapi juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang tidak kondusif dan berdampak terhadap menurunnya hasil capaian target kinerja atau *Key Performance Indicator* (KPI), meningkatnya komplain *customer*, dan adanya Kejadian Tidak Diharapkan (KTD).

## 1.2 Rumusan Masalah

PT. X merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan kesehatan terbesar di Indonesia yang menerima *customer* dari Rumah Sakit dan Klinik dari seluruh Indonesia. Divisi *dental care* merupakan salah satu dari divisi yang ada dalam PT. X dengan jumlah karyawan sebanyak 40 orang. Adapun penelitian pendahuluan telah dilakukan sebelumnya pada 12 karyawan dan didapatkan hasil bahwa sebanyak 70 % mengalami *burnout* tinggi dan 30 % mengalami *burnout* rendah. *Burnout* yang berkelanjutan dapat melemahkan sistem kekebalan tubuh, meningkatkan risiko penyakit, dan menimbulkan gangguan tidur, kecemasan, dan depresi. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pengukuran *burnout* dan beban kerja pada

seluruh karyawan di divisi *Dental Care* dengan tujuan untuk mengetahui tingkat *burnout* dan hubungannya terhadap beban kerja.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Seberapa besar tingkat beban kerja yang didapatkan oleh para pekerja Divisi *Dental Care* di PT. X ?
2. Seberapa besar tingkat *burnout* yang dialami oleh para pekerja Divisi *Dental Care* di PT. X ?
3. Apakah ada hubungan antara beban kerja dengan *burnout* pada pekerja Divisi *Dental Care* di PT. X ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Mengetahui adanya hubungan beban kerja dengan *burnout* pada pekerja divisi *Dental Care* di PT. X.

#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui gambaran beban kerja yang terjadi pada pekerja divisi *Dental Care* di PT. X
2. Mengetahui gambaran *burnout* yang terjadi pada pekerja divisi *Dental Care* di PT. X
3. Mengetahui gambaran hubungan antara beban kerja dengan *burnout* pada pekerja divisi *Dental Care* di PT. X

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan dan pemahaman ilmiah, serta diharapkan mampu mengutarakan permasalahan terkait dengan *burnout* pada pekerja di divisi *Dental Care* PT. X.

#### **1.5.2 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan**

Penelitian ini dapat digunakan untuk lingkungan sivitas akademika untuk peningkatan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi bagi akademisi khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat.

### **1.5.3 Manfaat Bagi Perusahaan**

Penelitian ini dapat digunakan untuk evaluasi program kinerja manajemen dalam mencegah atau meminimalisir terjadinya burnout pada pekerja di divisi *Dental Care* PT. X.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Pada penelitian ini dilakukan pengukuran *burnout* dan beban kerja di divisi *Dental Care* PT. X. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *burnout* dan hubungannya terhadap beban kerja pada pekerja divisi *Dental Care* di PT. X. Penelitian dilakukan mulai bulan Desember 2023 hingga Januari 2024 di divisi *Dental Care* PT. X menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Sasaran penelitian adalah para karyawan divisi *Dental Care* di PT. X yang bekerja di lingkup perusahaan penyedia layanan kesehatan nasional. Peneliti mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuesioner dalam bentuk *google form* dengan variabel terkait permasalahan, serta menggunakan data sekunder mengenai informasi pegawai terkait jumlah pekerja.