

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi pengelolaan sumber daya manusia yang baik menentukan keberhasilan perusahaan dalam dunia kerja. Salah satu faktor kunci yang cukup penting dalam mengelola sumber daya manusia yang baik adalah pegawai memiliki komitmen organisasi yang tinggi dalam pekerjaan. Komitmen organisasi yang tinggi akan membentuk kualitas kehidupan kerja yang tinggi sebaliknya komitmen organisasi yang rendah akan berakibat pada menurunnya kualitas kehidupan kerja. Persaingan yang semakin ketat dalam era globalisasi membuat perusahaan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dan memikirkan bagaimana dapat bersaing dengan instansi lainnya.

Pegawai Negeri Sipil sebagai abdi negara dan abdi masyarakat diharapkan mempunyai komitmen organisasi yang tinggi dan mempunyai kualitas kehidupan kerja yang tinggi agar hasil kerja yang didapat maksimal. Namun pada kenyataannya masih ada Pegawai Negeri yang mempunyai komitmen yang belum optimal contohnya dengan melakukan tindakan terlambat masuk kantor, menunda pekerjaan, tidak masuk tanpa izin, melakukan tindakan korupsi, memberikan pelayanan kurang baik. Fenomena-fenomena pegawai tersebut membuat keprihatinan semua pihak. Apabila kondisi ini dibiarkan, maka gangguan yang bersifat fisik maupun psikis akan muncul dalam keseharian

pegawai tersebut sehingga akan mempengaruhi pekerjaan pegawai. Dua gejala kualitas kehidupan kerja yang rendah adalah kebosanan (*boredom*) dan kejenuhan kerja (*burnout*). Bila pegawai kehilangan kejenuhan kerja maka akan mempengaruhi pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Jika hal ini terus terjadi maka akan menghambat pelayanan terhadap masyarakat. Bila terjadi seperti ini maka tidak hanya negara saja yang dirugikan namun masyarakat akan dirugikan.

Keadaan jenuh seringkali membuat pikiran kita menjadi terasa penuh dan mulai kehilangan rasional, hal ini dapat menyebabkan kewalahan dengan pekerjaan dan akhirnya menyebabkan kelelahan mental dan emosional, kemudian mulai kehilangan minat terhadap pekerjaan dan motivasi menurun, pada akhirnya kualitas kerja dan kualitas hidup ikut menurun (*National Safety Council, 2004*). Jika hal ini dibiarkan, kinerja pegawai akan semakin menurun. Pegawai yang mengalami *burnout* menjadi kurang produktif dalam pekerjaannya. Mereka akan mengalami kelelahan secara emosional, apatis, depresi, mudah tersinggung dan bosan. Bahkan cenderung untuk menemukan kesalahan pada segala aspek lingkungan kerja, termasuk rekan kerja, serta bereaksi negatif terhadap usulan dan saran dari orang lain (Schultz, 2002). Salah satu faktor yang menyebabkan burnout adalah karena tuntutan pekerjaan yang tinggi (*job demand*).

Tuntutan pekerjaan (*job demand*) menggambarkan karakteristik pekerjaan yang berpotensi membangkitkan ketegangan, dalam kasus di mana pekerjaan tersebut melebihi kemampuan adaptif karyawan. Khususnya, tuntutan pekerjaan yang mengacu pada aspek-aspek fisik, sosial, atau organisasi dari pekerjaan yang

memerlukan fisik dan / atau upaya psikologis (kognitif atau emosional) dari karyawan dan berdampak pada fisiologis tertentu atau biaya psikologis (misalnya: kelelahan) (Hockey, 1997). Love, Irani, dan Standing (2007) mengatakan bahwa tuntutan pekerjaan selain dapat menyebabkan kelelahan secara fisik bagi pegawai, hal tersebut juga akan memicu timbulnya kelelahan secara psikologis dari pegawai. Tuntutan pekerjaan yang berlebihan dari instansi kepada pegawainya, akan menimbulkan sebuah kondisi terbebannya pegawai atas tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian Sunny (2010), Santoso & Hartono (2017) dan Elaman (2018) menyatakan bahwa tuntutan pekerjaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap burnout, dimana tuntutan pekerjaan yang tinggi akan diikuti oleh *burnout* yang tinggi.

Salah satu faktor individu yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya *burnout* adalah *self efficacy*. *Self efficacy* pegawai merupakan kepercayaan yang dimiliki oleh seorang pegawai terhadap kapasitasnya untuk mempengaruhi performa pekerjaan. Menurut Bandura (1977) dengan tingginya *self efficacy* yang dimiliki, seorang pegawai dapat menampilkan unjuk kerja yang baik, cenderung berusaha menyelesaikan tugas-tugas dengan baik dan akan bertahan dalam bekerja terutama dalam menghadapi permasalahan di kantor. *Self efficacy* yang tinggi membantu seorang pegawai untuk menyelesaikan tugas dan mengurangi beban kerja secara psikologis maupun fisik sehingga *burnout* yang dirasakan pun kecil. Hasil penelitian Natalia (2016) dan Elaman (2018) menyatakan bahwa *Self*

efficacy mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap burnout. Sedangkan penelitian Retno (2014), Natsir (2015) dan Septianasa (2016) menyatakan *Self efficacy* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap burnout.

Burnout pada pegawai juga dapat dipengaruhi oleh religious coping. Religious coping merupakan sejauhmana individu menggunakan keyakinan dan praktek ritual religiusnya untuk memfasilitasi proses pemecahan masalah dalam mencegah atau meringankan dampak psikologis negative dari situasi yang penuh stres, dan hal ini membantu individu untuk beradaptasi dalam situasi kehidupan yang menekan (Koenig et al., 1998). Penggunaan religious coping yang efektif sesuai dengan permasalahan yang sedang dihadapi dapat meminimalkan terjadinya stres/*burnout* di tempat kerja (Rizkinannisa, 2017). Hal ini didukung hasil penelitian Sunny (2010) dan Rizkinannisa (2017) menyatakan bahwa religious coping mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap burnout. Sedangkan penelitian Retno (2014) dan Natalia (2016) menyatakan religious coping tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap burnout.

Berkaitan dengan obyek penelitian, Dinas Penataan Ruang Kota Semarang merupakan salah satu unsur pelaksanaan Pemerintahan Daerah yang dibentuk sebagai urusan rumah tangga daerah dibidang tata kota dan perumahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Upaya mewujudkan kinerja pelayanan public dilingkungan Dinas Penataan Ruang Kota Semarang yang terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya dengan menerapkan Prosedur Kerja yang standar (Standar Operasional Prosedur / SOP). Standar Operasional

Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Pelaksanaan SOP pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang dapat dimonitor secara internal maupun eksternal dan SOP dievaluasi secara berkala dengan materi evaluasi mencakup aspek efisiensi dan efektivitas SOP. Namun demikian yang terjadi di Dinas Penataan Ruang Kota Semarang dalam kenyataan ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi yaitu meningkatnya *burnout* seperti penyelesaian waktu layanan tidak sesuai Standart Operasional Prosedur, hal ini mengindikasikan pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang ada di Dinas Penataan Ruang Kota Semarang sebagian besar belum dapat diselesaikan tepat pada waktunya dan belum sesuai dengan apa yang diharapkan karena pegawai sering dalam pengerjaannya tidak sesuai target yang telah ditentukan, hasil pekerjaan tidak diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan seperti halnya penyelesaian pekerjaan laporan per bulan.

Dari indikasi tersebut, peneliti menduga bahwa ada banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan individu sehingga menyebabkan kondisi seseorang yang terkuras habis dan kehilangan energy psikis maupun fisik atau kelelahan kerja (*Burnout*). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan, peneliti menemukan adanya peningkatan

burnout yang dialami oleh para pegawai Dinas Penataan Ruang Kota Semarang.

Secara umum permasalahan tersebut meliputi.

1. Pegawai yang merasakan kebosanan saat sedang bekerja yang dirasa monoton sehingga membuatnya selalu memperhatikan jam istirahat / jam pulang, sehingga hal tersebut mengindikasikan menurunnya daya konsentrasi sebagai tanda dari terjadinya kelelahan kerja.
2. Pegawai tersebut kurang merasa nyaman berada di tempat kerja karena kurang dihargai kemampuannya dalam bekerja oleh bagian atasannya
3. Masih rendahnya tingkat produktivitas PNS dan belum optimalnya pelayanan PNS terhadap masyarakat.
4. Belum diterapkannya *job description* secara rinci, pengukuran terhadap beban kerja, serta standar kompetensi jabatan.
5. Pegawai belum dapat bekerjasama dengan baik untuk menyelesaikan pekerjaan.
6. Ketidaktepatan penempatan pegawai dalam jabatan karena mengutamakan (orientasi) persyaratan administratif pada pangkat dan DUK, padahal pangkat tidak selalu sejalan dengan kompetensi. Hal ini juga dipengaruhi salah satunya dikarenakan pengadaan/ rekrutmen yang tidak sesuai dengan kebutuhan untuk mewujudkan visi dan misi organisasi.
7. Lemahnya penyusunan pola karir yang berakibat sangat menyulitkan identifikasi kebutuhan diklat

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, mengindikasikan bahwa sikap dan minat pegawai untuk bekerja masih belum optimal, hal ini akan berdampak pada efek negatif, baik bagi pegawaian maupun individu pegawai. Kelelahan kerja dapat menimbulkan berbagai risiko yang berefek negatif bagi pegawai. Untuk dapat bekerja secara efektif dan memenuhi tiga tuntutan tersebut, para pegawai memerlukan cara-cara strategis untuk mengatasi tiga tuntutan tersebut. Cara-cara strategis tersebut dalam konstruk psikologis disebut dengan religious coping.

Dalam usaha mencapai tujuan, Dinas Penataan Ruang Kota Semarang memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhi burnout yaitu tuntutan pekerjaan, *self efficacy* dan religious coping. Melihat uraian-uraian di atas, maka menarik dilakukan suatu penelitian dengan judul : **Model Pengurangan Job Burnout Dengan Penerapan Religious Coping Strategy Pada Pegawai Dinas Penataan Ruang Kota Semarang.**

1.2 Rumusan Masalah

Burnout yang terjadi pada Dinas Penataan Ruang Kota Semarang yang diakibatkan oleh tuntutan pekerjaan yang tinggi perlu mendapatkan perhatian dan bagaimana perlu merumuskan strategi untuk bisa mengantisipasi atau menurunkan terjadinya *burnout* di kalangan pegawai. Cara-cara strategis dengan *self-efficacy* yang tinggi sehingga pegawai akan mampu menguasai beberapa

bidang sekaligus untuk menyelesaikan suatu tugas. Selain itu diperlukan *religious coping*.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah adalah “Bagaimana menurunkan Job Burnout pegawai Dinas Penataan Ruang Kota Semarang” kemudian muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *Burnout* ?
2. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap *Burnout*?
3. Bagaimana pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *Burnout* dengan *religious coping* sebagai variabel moderasi ?
4. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap *Burnout* dengan *religious coping* sebagai variabel moderasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *Burnout*
2. Untuk menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap *Burnout*
3. Untuk menganalisis pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *Burnout* dengan *religious coping* sebagai variabel moderasi
4. Untuk menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap *Burnout* dengan *religious coping* sebagai variabel moderasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama yang berkaitan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia

2. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Instansi, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan instansi, terutama yang berhubungan dengan tuntutan pekerjaan, *self efficacy*, *religious coping* dan *Burnout*.
- b. Bagi penulis, untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-masalah yang ada dalam sumber daya manusia khususnya tentang tuntutan pekerjaan, *self efficacy*, *religious coping* dan *Burnout*
- c. Bagi peneliti lain, sebagai bahan acuan untuk penelitian lebih lanjut.