

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia termasuk salah satu dari negara berkembang, perkembangan yang selalu menjadi sorotan adalah perkembangan ekonomi. Ekonomi di Indonesia sedang berkembang dengan cukup baik sehingga dapat membantu menurunkan tingkat kemiskinan masyarakat Indonesia. Terhitung sejak tahun 1999 hingga 2012, tingkat kemiskinan masyarakat Indonesia berkurang menjadi 12% yang awalnya 24% (Bank, 2014). Perkembangan pembangunan pada bidang keuangan dapat dilakukan dengan melakukan perubahan pada struktur perbankan di Indonesia, karena pada sektor perbankan memiliki peran yang cukup penting untuk menggerakkan roda perekonomian. Bank termasuk perusahaan yang bergerak pada bidang keuangan, dengan kata lain segala aktivitas perbankan masuk kedalam sektor perekonomian atau keuangan (Heriyadi, 2012).

Bank memiliki peran dalam pembangunan nasional, kegiatan yang dilakukan oleh bank adalah menghimpun dana yang menganggur di perusahaan-perusahaan dan masyarakat yang kemudian disalurkan pada bidang usaha yang lebih produktif bagi berbagai sektor ekonomi untuk meningkatkan pendapatan nasional dan masyarakat (Arifin & Nurmayani, 2011). Bank termasuk salah satu lembaga keuangan yang dapat dipercaya oleh masyarakat untuk mengolah dan menghimpun dana yang dapat digunakan untuk berbagai macam pilihan investasi (Arifin & Nurmayani, 2011).

Pertumbuhan profit bank pada tahun 2012 mengalami peningkatan, kebanyakan mengalami peningkatan lebih dari 20% dibanding dengan tahun sebelumnya (Awaldi, 2015). Pesatnya pertumbuhan industri perbankan Indonesia mampu menarik banyak orang untuk bergabung dalam industri ini.

Sumber daya manusia menjadi penentu dalam perkembangan sektor perbankan. Secanggih apapun metode dan alat yang digunakan dalam suatu perusahaan akan tetap membutuhkan tenaga sumber daya manusia yang handal dan berkualitas, terlebih lagi perusahaan yang menjual jasa yang pastinya sangat

membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Bank termasuk dalam perusahaan yang menawarkan jasa, oleh sebab itu sumber daya manusia yang bekerja didalamnya sangat mempengaruhi kualitas perusahaan tersebut (Arifin & Nurmayani, 2011). Sumber daya manusia yang memiliki kemampuan adalah bukti dari kualitas kinerja saat bekerja, sumberdaya manusia akan bekerja sesuai standar yang telah ditentukan dan bekerja secara optimal (Arofah, 2015). Sumber daya manusia menjadi bagian penting yang ada di dalam suatu organisasi atau perusahaan (Arofah, 2015).

Sumber daya manusia yang berkualitas diharapkan memiliki keunggulan dalam melakukan sebuah pekerjaan. Banyak sumber daya manusia yang menyukai sebuah pekerjaan yang tidak terlalu banyak mengeluarkan tenaga atau membutuhkan usaha keras untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, namun mendapat upah gaji yang besar. Pekerjaan yang demikian biasanya menjadi pekerjaan yang diidolakan banyak orang, tetapi tidak semua pekerjaan seperti itu. Pekerjaan yang memerlukan kerja keras namun tidak sebanding dengan hasil yang didapatkan ini biasanya yang akan menimbulkan masalah bagi para pekerja.

Salah satu permasalahan yang akan muncul berkaitan dengan seorang pekerja saat menghadapi tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi dan kerasnya persaingan di tempat kerja adalah stress (Sihotang, 2004). Perasaan stress yang tinggi memiliki akibat buruk pada kemampuan seorang pekerja dalam berkomunikasi dengan lingkungan sekitarnya secara normal (Sihotang, 2004). Kondisi stress yang dialami seseorang dalam kurun waktu yang cukup lama dengan intensitas tinggi akan berakibat pada kondisi kelelahan fisik maupun mental orang yang mengalaminya (Sihotang, 2004). Kondisi seperti dijelaskan sebelumnya akan memicu munculnya masalah yang disebut dengan *burnout*. Karyawan yang dituntut untuk bekerja sesuai dengan jam kerja, bahkan dengan tambahan jam lembur dimungkinkan akan memicu munculnya kejenuhan dan kelelahan. Kejenuhan dan kelelahan yang terjadi dapat menyebabkan menurunnya tingkat kontrol diri seseorang. Jika seorang pekerja kurang mampu mengontrol diri dengan baik, maka akan mempengaruhi kinerja seseorang. Kondisi kejenuhan dan kelelahan yang dialami oleh karyawan ini memungkinkan terjadinya

kecelakaan kerja yang nantinya akan merugikan karyawan itu sendiri dan instansi tempatnya bekerja. Tidak semua instansi kerja mau mengerti kondisi yang dialami karyawan, dan kebanyakan instansi atau perusahaan hanya mementingkan hasil kerja dari para karyawan untuk meningkatkan pendapatan.

*Job burnout* merupakan kondisi kelelahan fisik dan mental yang disebabkan oleh beban kerja yang berat dan berkepanjangan serta keadaan stress seorang pekerja (Peng et al., 2013). Komponen kelelahan termasuk dalam dimensi ketegangan dasar dari *burnout* individu, hal ini merujuk pada adanya perasaan yang berlebihan dan terkurasnya sumber emosional dan fisik (Maslach & Leiter, 2008). *Burnout* merupakan kondisi dimana seseorang merasa lelah dan bosan yang disebabkan oleh pekerjaan yang monoton. Karyawan yang mengalami kejenuhan kerja sangat dimungkinkan untuk bekerja secara tidak maksimal dan berakibat pada penurunan kinerja. Kejenuhan yang dimaksudkan adalah karyawan yang merasa kelelahan secara fisik dan emosional.

*Burnout* memiliki berbagai macam faktor penyebab yang salah satunya adalah kontrol diri atau *self-control*. Menurut Hurlock, 1990 *self-control* atau kontrol diri merupakan suatu hal yang berkaitan dengan kendali emosi dan dorongan yang ada dalam diri (Khairunnisa, 2013). Orang dengan pengendalian diri rendah menunjukkan sikap dan perilaku yang cenderung memilih tugas yang mudah dan tidak menyukai kegiatan yang membutuhkan ketekunan, serta terlihat kurang ramah (Vaughn, DeLisi, Beaver, Wright, & Howard, 2007). Pengendalian diri sangatlah dibutuhkan bagi seseorang yang sedang bekerja untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Berdasarkan penjabaran singkat sebelumnya, menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara kontrol diri dengan *burnout*. Alasan lain mengapa peneliti ingin melakukan penelitian tentang hubungan antara kontrol diri dengan *burnout* adalah karena peneliti melihat fenomena saat orang-orang selesai bekerja atau saat bekerja terlihat seperti tidak ada mementingkan keadaan sekitar orang tersebut dan terkadang membawa masalah pekerjaan sampai dirumah. Kejenuhan dan kelelahan yang dirasakan orang saat atau setelah bekerja seperti menjadi masalah yang cukup menarik untuk di teliti.

Wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada beberapa pegawai bank dengan posisi yang berbeda, mendapatkan hasil yang kurang lebih sama, yaitu keluhan mengenai jam kerja dan beban kerja. Jam kerja pegawai bank mulai pukul 07:15-07:30 kemudian melakukan doa dan *breafing* pagi sampai pukul 08:00 baru dimulai kerja, dan jam kerja berakhir mulai pukul 16:00. Subjek A yang bekerja sebagai ketua tim salah satu bagian, sudah bekerja selama lebih dari 20 tahun, namun saat awal mulai bekerja mulai dari bagian *teller*, menurut A bekerja di bank cukup melelahkan karena harus sudah ada dikantor sejak pagi dan pulang saat petang, jam kerja memang selesai pukul 16.00, tapi A tidak pernah bisa langsung pulang saat jam kerja usai, dikarenakan masih ada beberapa pekerjaan yang harus diselesaikan. Hal serupa juga dirasakan oleh subjek B yang sudah bekerja di bank selama kurang lebih 13 tahun yang saat ini masih bekerja sebagai *teller*, yang terkadang mengabaikan jam istirahat untuk tetap bekerja agar pekerjaannya cepat selesai. Selain subjek A dan B, ada juga subjek C yang bekerja di bagian marketing spbm yang sudah bekerja selama kurang lebih 3 tahun. Menurut C selama bekerja beban yang paling dirasa berat karena harus bekerja diluar kantor yang memerlukan ekstra energi dan fisik yang kuat. Perasaan lelah lebih mudah muncul bagi pegawai lapangan seperti C, tetapi C lebih senang saat harus bekerja diluar kantor, menurutnya bekerja didalam kantor membuatnya cepat merasa bosan. Target pekerjaan yang harus terpenuhi setiap bulannya tidak jarang membuat pegawai bekerja ekstra atau harus bekerja lembur. Kerja lembur yang biasa dilakukan ini berdampak pada kesehatan para pegawainya, karena lebih mudah merasa lelah dan penyakit fisik seperti sakit kepala.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pegawai bank dimungkinkan mengalami burnout dengan gejala seperti mengabaikan waktu istirahat untuk menyelesaikan pekerjaan dan terkadang mulai mudah merasakan sakit fisik seperti sakit kepala akibat banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan.

Banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan apalagi harus sampai bekerja lembur yang biasanya membuat para pegawai kelelahan. Kondisi kelelahan ini biasanya terjadi ketika harus menyelesaikan banyak pekerjaan dalam waktu yang

hampir bersamaan, yang kemudian membuat pegawai merasa terbebani. Terkadang para pegawai sampai melewatkan jam istirahat untuk menyelesaikan pekerjaan dan memilih beristirahat setelah pekerjaannya sudah terselesaikan. Bekerja sebagai pegawai bank juga memiliki banyak beban pekerjaan dan tekanan dari atasan, karena setiap bulan memiliki target pekerjaan yang harus dipenuhi. Semua posisi dalam bidang masing-masing memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda, seperti contohnya seorang *teller* memiliki tanggung jawab untuk melakukan pembukuan setiap hari sesuai atau tidak dengan pemasukan dan pengeluaran yang dilakukan, jika tidak sesuai atau kurang *teller* berkewajiban menggantinya secara pribadi karena itu termasuk kesalahan saat bekerja. Bekerja sebagai seorang pegawai bank itu pasti pernah merasa bosan, karena pekerjaannya cukup monoton walaupun setidaknya setiap 2 tahun sekali dilakukan perputaran posisi pegawai. Bosan dan lelah itu biasa terjadi saat bekerja, tetapi saat ditempat kerja harus berusaha sebisa mungkin untuk tetap fokus dan profesional jangan sampai menampakkan kebosanan atau kelelahan, biasanya saat merasakan hal tersebut diluapkan ketika sudah selesai bekerja. Kondisi tersebut dapat dikatakan sebagai wujud kontrol diri dari seorang pegawai saat berada di tempat kerja.

Penelitian sebelumnya mengenai *burnout* yang dilakukan oleh (Sepidehdam, Karimi, & Besharat, 2012) yang berjudul “*The Relation between Defense Mechanisms and Job Burnout among Iran Air Staff*” dengan hasil yang menunjukkan bahwa orang yang memiliki mekanisme pertahanan diri yang lebih matang, akan memiliki tingkat kelelahan yang rendah. Selain itu, penelitian mengenai *burnout* juga dilakukan oleh (Khalid, Rahman, Noor, Madar, & Ibrahim, 2015) yang berjudul “*Job Burnout and Work Values as Antecedents of Organizational Citizenship Behaviours (OCB)*” dengan hasil adanya dimensi nilai-nilai kerja dan *burnout* merupakan faktor yang cukup signifikan untuk dipertimbangkan dalam meningkatkan perilaku berorganisasi (OCB). Penelitian lain mengenai *burnout* juga dilakukan oleh (Wirajaya & Supartha, 2016) yang berjudul “Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh *Burnout* Terhadap Komitmen Organisasional Guru” dengan hasil penelitian *burnout* berpengaruh negatif signifikan pada komitmen organisasional, kepuasan kerja yang dinilai

secara signifikan dapat memediasi hubungan antara *burnout* terhadap komitmen organisasional. Penelitian selanjutnya mengenai *burnout* juga dilakukan oleh (Sukmana & Sudibia, 2015) yang berjudul “Pengaruh kepemimpinan transformasional, motivasi dan *burnout* terhadap kinerja karyawan *outsourcing* RRI Mataram” hasilnya menunjukkan kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh signifikan pada kinerja, dan motivasi memiliki pengaruh yang positif signifikan pada kinerja, sedangkan *burnout* memiliki pengaruh negatif signifikan pada kinerja, yang artinya tingginya tingkat *burnout* pada karyawan menjadi salah satu penyebab turunnya kinerja.

Penelitian mengenai kontrol diri, dilakukan oleh (Huda et al., 2009) yang berjudul “Kontrol Diri Dan Kecemasan Komunikasi Interpersonal Pada Pramuwisata” dengan hasil penelitian membuktikan hubungan negatif antara kontrol diri dan kecemasan komunikasi interpersonal. Peneliti lain yang melakukan penelitian mengenai kontrol diri adalah (Aini & Mahardayani, 2011) yang berjudul “Hubungan Antara Kontrol Diri Dengan Prokrastinasi Dalam Menyelesaikan Skripsi” dengan hasil penelitian ada hubungan negatif cukup signifikan antara kontrol diri dengan prokrastinasi dalam penyelesaian skripsi. Penelitian tentang kontrol diri juga dilakukan oleh (Boer, Hooft, & Bakker, 2015) yang berjudul “*Self-control at work : its relationship with contextual performance*”, peneliti membedakan jenis kontrol diri menjadi dua yaitu kontrol penghambat (*stop control*) dan kontrol inisiasi (*start control*) dan diuji diferensial keduanya dalam memprediksi kinerja kontekstual. Hasil dari penelitian ini mendukung validitas membedakan antara *stop-control* dan *start-control*, yang menunjukkan bahwa teori kontrol diri harus disempurnakan untuk menggabungkan perbedaan ini.

Berdasarkan beberapa uraian singkat hasil penelitian sebelumnya, peneliti ingin mengungkap tentang hubungan antara kontrol diri dengan *burnout* pada pegawai bank, dengan subjek penelitian pegawai bank Jateng cabang Ungaran, karena belum pernah ada penelitian yang mengungkapkan hal yang sama di tempat tersebut. Tema penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya, menjadikan penelitian ini layak untuk dilakukan.

## **B. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian, yaitu : Apakah ada hubungan antara kontrol diri dengan *burnout* pada pegawai bank ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan antara kontrol diri dengan *burnout* pada pegawai bank.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian diharapkan mampu memperkaya khazanah ilmu psikologi, yang secara lebih khusus dalam bidang psikologi industri dan organisasi yang terfokus pada masalah *burnout* kerja pada pegawai bank.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman kepada manajer dan HRD dalam menerapkan pelatihan-pelatihan yang dapat mempengaruhi kinerja pada pegawai bank.