

BAB I

PENDAHULUAN

A. LatarBelakang Penelitian

Setiap orang memiliki dorongan dan kebutuhan pokok yang bersifat utama (fisik dan psikis) serta bersifat sosial. Tanpa disadari semuanya menuntut pemuasan. Manakala tidak segera dipenuhi, maka dapat menimbulkan ketegangan. Apalagi bagi seorang yang bekerja di bidang pelayanan seperti perawat, guru, karyawan di perusahaan dan tidak terkecuali para pengasuh di panti asuhan. Ketegangan tersebut bisa merupakan cermin dari ketidakmampuan seseorang dalam menghadapi keterbatasannya sehingga muncul gelisah, frustrasi, dan rasa bersalah, sampai pada rasa cemas. Hal ini dapat menimbulkan stress dalam bekerja.

Kerja merupakan hal yang paling mendasar dalam kehidupan manusia. Kerja merupakan sesuatu yang dibutuhkan oleh manusia. Kebutuhan itu bisa bermacam-macam, berkembang dan berubah, bahkan seringkali tidak disadari oleh pelakunya, Seseorang bekerja karena ada sesuatu yang hendak dicapainya, dan orang berharap bahwa aktivitas kerja yang dilakukannya akan membawa pada keadaan yang lebih memuaskan daripada keadaan sebelumnya, (en.m.wikipedia.org/burnout)

Stress kerja merupakan bentuk tanggapan seseorang baik secara fisik maupun mental terhadap suatu perubahann di lingkungan yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Stress yang berkepanjangan

dapat menimbulkan depresi dan jika segera dapat segera diatasi, maka tidak akan berlangsung lama. Akan tetapi, jika berlangsung lama dan cenderung menetap bisa membuat seseorang terkena sindrom *burnout* yakni kondisi emosional dimana seseorang merasa lelah dan jenuh, baik secara fisik maupun mental, sebagai akibat dari tuntutan pekerjaan yang meningkat. Dalam sebuah makalah berisi berbagai penelitian mengenai kelelahan terkait pekerjaan (2006) oleh Departement of Employment and Workplace Relations – Australia Safety and Compensation council (ASCC), disebutkan sejumlah faktor yang mempengaruhi kelelahan saat bekerja faktor tersebut antara lain tuntutan pekerjaan, jam kerja, hubungan interpersonal, kondisi lingkungan kerja seperti suara bising, suhu, serta pola tidur yang tidak teratur (kompas.com)

Pekerja sosial adalah profesi pertolongan kemanusiaan yang bertujuan untuk membantu meningkatkan keberfungsian individu, keluarga dan masyarakat dalam melaksanakan peranan sosial, baik itu yang bersifat pencegahan, penyembuhan maupun pengembangan dalam sebuah permasalahan yang dihadapi individu, kelompok dan masyarakat. Istilah pekerjaan sosial menurut para ahli sangat bervariasi, untuk mengetahui definisi tentang pekerjaan sosial, kita dapat merujuk kepada para ahli maupun organisasi resmi di bidang pekerjaan sosial.

Pekerjaan sosial dalam setting lembaga biasanya bekerja pada institusi-institusi pelayanan sosial, seperti lembaga rehabilitasi sosial, pengasuhan anak, perawatan orang tua, penanganan korban narkoba, dan lain-lain. Dalam setting masyarakat, pekerja sosial menangani permasalahan sosial yang berkaitan dengan pembangunan lokal (pedesaan dan perkotaan), pengentasan kemiskinan atau

perancangan proyek-proyek pengembangan masyarakat (*community development*).

Pengembangan masyarakat yang semakin kompleks, sasaran, bidang garapan dan intervensi pekerja sosial semakin luas. Globalisasi dan industrialisasi membuka kesempatan bagi pekerja sosial untuk terlibat dalam bidang yang relatif baru, yaitu menangani *Burnout* yang di alami oleh pegawai atau karyawan di beberapa lembaga atau perusahaan. *Burnout* merupakan perasaan kegagalan dan kelelahan akibat tuntutan yang berlebihan pada energi seseorang dengan imbalan yang tidak sesuai. Seringkali awal dari *burnout* adalah suatu perasaan bahwa dirinya mengalami kelelahan emosional terhadap pekerjaan, jika diminta menjelaskan apa yang dirasakan, seorang pekerja yang lelah secara emosional akan mengatakan bahwa dirinya kehabisan tenaga dan lelah secara fisik.

suatu kondisi psikologis yang dialami seseorang yang disertai kegagalan meraih harapan dalam jangka waktu yang relatif panjang. *Burnout* banyak ditemui dalam profesi *human service*, yaitu orang-orang yang bekerja pada bidang yang berkaitan langsung dengan banyak orang dan melakukan pelayanan kepada orang-orang tersebut seperti guru, perawat, polisi, pengasuh di panti asuhan bahkan pekerja sosial sekalipun. Meskipun tidak menutup kemungkinan akibat *burnout* juga terjadi pada profesi non *human service*.

Burnout adalah suatu sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental, berhubungan dengan rendahnya perasaan harga diri, disebabkan penderitaan stress yang intens dan berkepanjangan. Pekerja yang mengalami kejenuhan menjadi berkurang ketertarikannya terhadap pekerjaan. Mereka

mengalami kelelahan emosional, apatis, depresi, mudah tersinggung, dan merasa bosan. Mereka menemukan masalah pada berbagai aspek, yakni lingkungan kerja mereka, hubungan dengan rekan kerja, dan beraksi secara negatif terhadap saran yang ditujukan kepada mereka. (eprints.uns.ac.id)

Kelelahan fisik (*physical exhaustion*) yaitu suatu kelelahan yang bersifat sakit fisik dan energi fisik. Sakit fisik dicirikan seperti sakit kepala, demam, sakit punggung (rasa ngilu), rentan terhadap penyakit, tegang pada otot leher dan bahu, sering terkena flu, susah tidur dan mual-mual, gelisah dan perubahan kebiasaan makan. Energi fisik dicirikan seperti energi rendah, rasa letih yang kronis dan lemah. Kelelahan emosional (*emotionalexhaustion*) yaitu kekurangan energi emosional yang berupa suatu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Kelelahan ini dicirikan antara lain rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, perasaan tidak menolong, ratapan yang tiada henti, tidak dapat dikontrol (suka marah), gelisah, tidak peduli terhadap tujuan, tidak peduli dengan orang lain, merasa tidak memiliki apa-apa untuk diberikan, sia-sia, putus asa, tertekan, dan tidak berdaya. Kelelahan mental (*mental exhaustion*) yaitu suatu kondisi kelelahan pada individu yang berhubungan dengan rendahnya penghargaan diri dan dipersonalisasi. Kelelahan mental ini dicirikan antara lain merasa tidak berharga, rasa benci, rasa gagal, tidak peka, sinis, kurang bersimpatik dengan orang lain, mempunyai sikap negatif terhadap orang lain, cenderung merasa bodoh dengan dirinya, pekerjaan dan kehidupannya, acuh tak acuh, pilih kasih, selalu menyalahkan, kurang bertoleransi terhadap orang yang ditolong, ketidakpuasan terhadap pekerjaan,

konsep diri yang rendah, merasa tidak cukup, merasa tidak kompeten, dan tidak puas dengan jalan hidupnya.

Menghadapi peristiwa-peristiwa yang menekan, individu membutuhkan dukungan sosial. Dukungan sosial yang tinggi tidak hanya menangani stress yang rendah, tetapi juga dapat mengatasi stress dan lebih berhasil di banding dengan mereka yang kurang memperoleh dukungan sosial. Salah satu sumber dukungan sosial adalah keluarga. Keluarga merupakan tempat bercerita dan mengeluarkan keluhan-keluhan bila individu mengalami persoalan. Keluarga merupakan tempat yang paling nyaman untuk seseorang dalam menghadapi segala persoalan hidup, berbagai kebahagiaan dan tempat tumbuhnya harapan-harapan akan hidup yang lebih baik, oleh karena itu *burnout* sering kali terjadi di perusahaan-perusahaan yang jam tambahan yang tinggi, seperti di PT. Indofood CBP Sukses Makmur

PT. Indofood CBP Sukses Makmur adalah produsen berbagai jenis makanan dan minuman yang berpusat di jakarta perusahaan ini telah mengekspor produknya ke berbagai negara asia, australia, eropa dan amerika dan dalam beberapa dekade ini indofood telah bertransformasi menjadi sebuah perusahaan *total food solutions* dengan kegiatan oprasional yang mencakup seluruh tahapan proses produksi dan pengolahan bahan baku hingga menjadi produk akhir, PT. Indofood CBP Sukses Makmur yang berada di kabupaten bekasi jawa barat ini merupakan cabang dari perusahaan yang bermarkas di jakarta yang khusus memproduksi mie instan dengan jumlah karyawan yang ribuan dengan berbagai posisi yang terdapat di perusahaan, mulai dari operator, cekker, helper packer, packing, pemeliharaan mesin, HRD (human resource development)

PT. Indofood Sukses CBP Makmur memiliki tiga bagian jam kerja yaitu shift pagi, masuk jam 07.00 sampai dengan jam 15.00, shift sore masuk jam 15.00 sampai dengan jam 23.00 dan shift malam yang masuk jam 23.00 sampai dengan jam 07.00, dan pergantian shift kerja dilakukan setiap satu minggu, *Burnout* yang di alami oleh para karyawan di PT. Indofood CBP Sukses Makmur adalah karena adanya tuntutan atau target yang diberikan perusahaan serta rutinitas mereka sehari-sehari seperti itu dan selalu terulang-ulang sehingga menimbulkan kebosanan dan kejenuhan.

Topik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:“Studi yang menguji mengenai memadai-tidaknya pelayanan sosial yang tersedia dihubungkan dengan kebutuhan-kebutuhan individu, kelompok” (Soehartono, 2008: 16). Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kejenuhan kerja di dunia industri, secara lebih khusus peneliti berkeinginan untuk menggali dan mengkaji tentang **“Burnout Pada Karyawan PT Indofood CBP Sukses Makmur di Kabupaten Bekasi Jawa Barat”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan *burnout* pada karyawan PT Indofood Sukses Makmur dengan identifikasi masalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana kelelahan fisik yang dialami oleh Karyawan PT.Indofood CBP sukses makmur?
2. Bagaimana kelelahan mental yang dialami oleh Karyawan PT.Indofood CBP Sukses Makmur?

3. Bagaimana kelelahan emosional yang dialami oleh Karyawan PT. Indofood CBP Sukses Makmur?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1 Tujuan Penelitian

Bertitik tolak dari identifikasi permasalahan yang telah diuraikan di atas, penelitian ini memiliki kualitas espektasi yang diharapkan mampu menjawab pertanyaan dan pernyataan dari permasalahan yang akan diteliti. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk menggambarkan kelelahan fisik yang dialami oleh Karyawan PT. Indofood CBP Sukses Makmur
- 2) Untuk menggambarkan kelelahan mental yang dialami oleh Karyawan PT. Indofood CBP Sukses Makmur
- 3) Untuk menggambarkan kelelahan emosional yang dialami oleh Karyawan PT. Indofood CBP Sukses Makmur

2. Kegunaan Penelitian

Segala bentuk penelitian ilmiah fenomena sosial, dirancang untuk kesempurnaan suatu deskripsi permasalahan sosial. Penelitian dibutuhkan untuk memberi manfaat yang signifikan dalam suatu realita sosial. Maka dari itu, kegunaan atau manfaat dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Teoritis

Secara teoritis kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pekerjaan sosial terutama tentang *Burnout* PT. Indofood CBP Sukses Makmur

2) Praktis

Secara praktis kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai pemecahan masalah-masalah *Burnout* PT. Indofood CBP Sukses Makmur

D. Kerangka Konseptual

Kesejahteraan sosial merupakan suatu program yang terorganisir dan sistematis yang dilengkapi dengan segala macam keterampilan ilmiah, merupakan konsep yang relatif baru berkembang, terutama di negara-negara berkembang. Friedlander (Fahrudin, 2012: 9). Mendefinisikan kesejahteraan sosial sebagai berikut:

Sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan sosial institusi-institusi yang dirancang untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok guna mencapai standar hidup dan kesehatan yang memadai dan relasi-relasi personal dan sosial sehingga memungkinkan mereka dapat mengembangkan kemampuan dan kesejahteraan sosial sepenuhnya selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakatnya.

Definisi di atas menunjukkan bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem yang memberikan pelayanan-pelayanan sosial kepada individu, kelompok, maupun masyarakat. Dengan demikian pelayanan sosial dapat dimanifestasikan untuk membantu masyarakat yang kurang mampu atau terlambat dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupannya baik secara ekonomi maupun sosialnya, Sedangkan definisi kesejahteraan sosial menurut Huraerah (2003 : 153), yaitu : “Kesejahteraan sosial adalah suatu kegiatan atau sekumpulan kegiatan yang ditujukan untuk membantu orang-orang yang bermasalah”.

Pekerjaan sosial merupakan suatu profesi pelayanan kepada manusia (individu, kelompok, dan masyarakat). Dalam memberikan pelayanan profesionalnya, pekerja sosial dilandasi oleh pengetahuan-pengetahuan dan

keterampilan-keterampilan ilmiah mengenai *human relation* (relasi antar manusia). Oleh sebab itu, relasi antar manusia merupakan inti dari profesi pekerjaan sosial. menurut Zastrow, (soehartono, 2009:1). Yaitu “Aktivitas profesional untuk menolong individu, kelompok, dan masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka agar berfungsi sosial dan menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang kondusif untuk mencapai tujuan tersebut.

Berdasarkan pada pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa kesejahteraan sosial merupakan elemen utama dalam kehidupan, dimana kesehatan merupakan faktor utama bagi individu, kelompok maupun masyarakat dalam mencapai dan meningkatkan kesejahteraan sosial mereka. Khan, (Fahrudin, 2012:51). Mendefinisikan pelayanan sosial sebagai berikut:

Pelayanan Sosial adalah konteks kelembagaan yang sebagai terdiri atas program-program yang disediakan berdasarkan kriteria selain kriteria pasar untuk menjamin tunggakan dasar dari penyediaan kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan, untuk meningkatkan kehidupan masyarakat dan keberfungsian individual, untuk memudahkan akses pada pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga pada umumnya, dan untuk membantunya yang berada dalam kesulitan dan kebutuhan.

Berkaitan dengan hal di atas diharapkan kejenuhan kerja dapat terpecahkan dengan memberikan dasar-dasar pengetahuan yang dapat di jangkau oleh penerima pelayanan sosial yang di anggap penting, untuk keberhasilan dirinya dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupan dengan mempelajari berbagai macam keterampilan tertentu. Dengan potensi yang dimilikinya kedalam kebutuhan hidupnya terutama dalam pengembangan kemampuan yang dimilikinya. Pelayanan sosial diberikan kepada masyarakat yang menyandang

permasalahan-permasalahan sosial ataupun tindakan yang diberikan untuk mengantisipasi permasalahan sosial

Orang-orang yang berada dalam bidang pekerjaan baik itu guru, perawat, dokter, karyawan perusahaan industri, termasuk karyawan di PT. Indofood CBP Sukses Makmur menghabiskan waktu dalam berhubungan erat dengan orang lain. Sementara kita berinteraksi dengan orang lain maka emosi kita dibangkitkan, kita berhadapan dengan perasaan marah, malu, kecewa, takut, ataupun putus asa. Kadang-kadang kita merasa kesal, bingung atau frustrasi karena tidak menemukan jalan keluar terhadap permasalahan yang ada. Ini bisa mengarah kepada “*burnout* atau kejenuhan”. *Burnout* atau kejenuhan, kini semakin disadari sebagai suatu masalah yang serius yang mempengaruhi manusia. Pines dan Aronson dalam Suharto (2007:53) mendefinisikan *burnout* sebagai berikut:

A state of mind...accompanied by an array of symptoms that include a general malaise: emotional, physical, mental fatigue; feeling of helplessness, and a lack of enthusiasm about work and even about life in general.

Pengertian di atas diartikan bahwa *burnout* merupakan suatu keadaan pikiran yang disertai oleh susunan gejala yang meliputi: kelelahan emosional, fisik dan mental, perasaan tidak berdaya, serta kurang antusiasme terhadap pekerjaan dan bahkan terhadap kehidupan pada umumnya.

Zastrow dalam Edi Suharto (2007:1) menyatakan bahwa Pekerjaan Sosial adalah aktifitas profesional untuk menolong individu, kelompok dan masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka agar berfungsi sosial

dan menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang kondusif untuk mencapai tujuan tersebut.

Pekerjaan Sosial Industri (PSI) dapat di idefinisikan sebagai lapangan praktik pekerjaan sosial yang secara khusus menangani kebutuhan-kebutuhan kemanusiaan dan sosial di dunia kerja melalui berbagai intervensi dan penerapan metoda pertolongan yang bertujuan untuk memelihara adaptasi optimal anatar individu dan lingkungan nya, terutama lingkungan kerja. Menurut NASW dalam Edi Suharto (2007:7) dalam konteks ini, PSI dapat menangani beragam kebutuhan individu dan keluarga, relasi dalam perusahaan, serta relasi yang lebih luas antar empat kerja dan masyarakat yang dikenal dengan istilah tanggung jawab social perusahaan.

Burnout menurut Freudenberger dalam Edi Suharto (2007: 53) menjelaskan bahwa gejala-gejala biasanya mencakup sikap sinis dan negative, kekuatan dalam berpikir yang sering mengarah pada pikiran buntu yang tertutup pada perubahan atau inovasi. Orang yang mengalami *burnout* biasanya bersifat sinis dan memandang klien sebagai orang yang pantas mendapatkan masalah karena kesalahan mereka sendiri, yang pada gilirannya menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Burnout dapat menghinggap di dalam diri manusia tidak memandang usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan semakin disadari sebagai sesuatu masalah serius yang dapat mempengaruhi kehidupan seseorang.

Pengertian tentang *burnout* oleh beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah keadaan stress yang dialami individu dalam jangka waktu

yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dengan lingkungannya. *Burnout* juga merupakan kejenuhan yang dapat menyebabkan reaksi terhadap situasi yang dapat menegangkan (stres) seperti keterasingan, acuh tak acuh, apatis, sinis, pesimis, kelelahan fisik dan mental. Orang yang sedang mengalami *burnout* ditandai dengan adanya kelelahan fisik, emosional dan mental sehingga tidak memiliki perasaan positif, simpati atau respek. *Burnout* dapat disebabkan oleh apa yang dipikirkan seseorang mengenai kejadian atau pengalaman yang menimpanya.

Menurut Hasibuan dalam Manulang (2002:3), Karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapatkan kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa dan permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktifitas tersebut”

Karyawan adalah setiap orang yang secara langsung harus mengerjakan pekerjaannya sendiri sesuai dengan perintah atasannya.

D. Metodologi Penelitian

1. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk menggambarkan tentang *Burnout* pada karyawan PT. Indofood CBP Sukses Makmur. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu “Proses pencarian data untuk memahami

masalah sosial yang didasari pada penelitian yang menyeluruh (holistik), dibentuk oleh kata-kata, dan diperoleh dari situasi yang alamiah” (Afifuddin 2012: 84).

Tujuan dari penggunaan metode penelitian kualitatif ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai *Burnout* pada karyawan PT.Indofood CBP Sukses Makmur. Di mana hal ini tentu menjadi permasalahan khusus terhadap kinerja karyawan PT.Indofood CBP Sukses Makmur tersebut

Pada penelitian ini, peneliti berusaha memahami kondisi karyawan PT. Indofood CBP Sukses Makmur yang mengalami kejenuhan kerja berdasarkan pandangan dia sendiri. Dengan demikian, yang penting adalah pengalaman, pendapat, perasaan dan pengetahuan karyawan PT.Indofood CBP Sukses Makmuritu sendiri sebagai partisipan. Semua perspektif menjadi bernilai bagi peneliti. Peneliti tidak melihat benar atau salah, namun menganggap bahwa semua data yang didapatkan darikaryawan PT.Indofood CBP Sukses Makmur.

2. Subjek Penelitian

Subjek yang akan diteliti disebut informan. Informan adalah yang memberikan informasi tentang suatu kelompok atau entitas tertentu, dan informan bukan diharapkan menjadi representasi dari kelompok atau entitas Tersebut. Penentuan informan dalam penelitian ini yaitu “Menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal”.(Afifuddin, 2012:80).

Informan dalam penelitian ini berjumlah empat orang. yaitu karyawan PT.Indofood CBP Sukses Makmur

3. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber Data

Sebagai bahan penunjang suatu penelitian, dibutuhkan data agar hasil penelitian lebih akurat sesuai dengan fenomena sosial yang nyata. Menurut *Lofland dan Lofland* (Moleong 2000:112), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan yang didapat dari informan, selebihnya adalah data tambahan berupa dokumen, arsip, dan lainnya. Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini, terdiri dari :

1. Data primer, yaitu sumber data yang terdiri dari kata-kata dan tindakan yang diamati atau diwawancarai, diperoleh secara langsung dari para informan penelitian menggunakan pedoman wawancara mendalam (*indepth interview*).
2. Data sekunder, yaitu sumber data tambahan, diantaranya :
 - a) Sumber tertulis dibagi atas buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dan dokumen resmi. Dokumen tersebut diperoleh dari PT.Indofood CBP Sukses Makmur
 - b) Pengamatan keadaan fisik lokasi penelitian di PT.Indofood CBP Sukses Makmur di Kabupaten Bekasi

b. Jenis Data

Berdasarkan sumber data yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ilmiah ini. Jenis

data akan diuraikan berdasarkan identifikasi masalah dan konsep penelitian agar mampu mendeskripsikan permasalahan yang diteliti, yaitu sebagai berikut :

1. *Burnout* pada karyawan PT.Indofood CBP Sukses Makmur dikarenakan pekerjaannya :

A. Kelelahan Fisik

- 1) Mudah lelah ketika bekerja
- 2) Rentan sakit
- 3) Kurang semangat ketika bekerja

B. Kelelahan Emosional

- 1) Mudah tersinggung
- 2) Tidak mampu bersosialisasi dengan lingkungannya.
- 3) Mengeluh dengan tuntutan pekerjaan
- 4) Tertekan dengan pekerjaan

C. Kelelahan Mental

- 1) Rendahnya penghargaan diri
- 2) Kurang bersimpati terhadap teman
- 3) Merasa tidak berkompeten

Jenis data yang telah diuraikan di atas, akan digunakan sebagai pedoman wawancara yang dapat mengungkap fenomena dan realitas *Burnout* pada karyawan PT.Indofood CBP Sukses Makmur. Dengan demikian, pedoman wawancara tersebut dapat memudahkan peneliti untuk melakukan proses penelitian kepada informan.

4. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

a. Teknik Pengumpulan Data

Dalam instrumen karyawan yang beroperasi dalam situasi yang tidak ditentukan, dimana peneliti memasuki PT.Indofood CBP Sukses Makmur yang terbuka, sehingga tidak mengetahui apa yang tidak diketahui, peneliti harus mengandalkan teknik-teknik penelitian, seperti :

- a. Studi dokumentasi dapat diartikan sebagai pencatatan atau perekaman suatu peristiwa atau obyek yang dilanjutkan dengan kegiatan penelusuran lebih lanjut serta pengolahan datanya sehingga menjadi sekumpulan bahan bukti yang perlu dibuat dan ditampilkan kembali bila diperlukan pada waktunya, ataupun sebagai pelengkap atas laporan yang sedang disusunnya. Dokumen, yaitu sumber tertulis seperti buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dan dokumen resmi
- b. Studi lapangan merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang tidak memerlukan pengetahuan mendalam akan literatur yang digunakan dan kemampuan tertentu dari pihak peneliti. Penelitian lapangan biasa dilakukan untuk memutuskan ke arah mana penelitiannya berdasarkan konteks. Studi lapangan (*field research*) adalah pengumpulan data secara langsung ke lapangan dengan mempergunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah proses pengumpulan data dengan mengadakan

pengamatan terhadap obyek yang diteliti. Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kelakuan manusia seperti terjadi dalam kenyataan. Dengan observasi dapat kita peroleh gambaran yang lebih jelas tentang kehidupan sosial, yang sukar diperoleh dengan metode lain. Observasi ini dilakukan oleh peneliti yang bertindak sebagai orang luar atau pengamat, dengan tujuan untuk lebih memahami dan mendalami masalah-masalah yang terjadi dalam kehidupan sosial dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan proses penelitian.

2. Wawancara Mendalam

wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung dan mendalam kepada informan. Pewawancara tidak perlu memberikan pertanyaan secara urut dan menggunakan kata-kata yang tidak akademis, yang dapat dimengerti atau disesuaikan dengan kemampuan informan

Teknik-teknik di atas merupakan teknik yang akan digunakan peneliti untuk mempelajari dan mendeskripsikan secara mendalam tentang *Burnout* pada karyawan PT Indofood CBP Sukses Makmur dengan permasalahan yang di hadapinya dengan mempergunakan teknik *purposive sampling*, yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal.

b. Analisis Data

Pandangan Miles dan Huberman (Rohidi, 1992:15) terhadap analisis data untuk penelitian kualitatif adalah, data yang muncul berwujud kata-kata dan

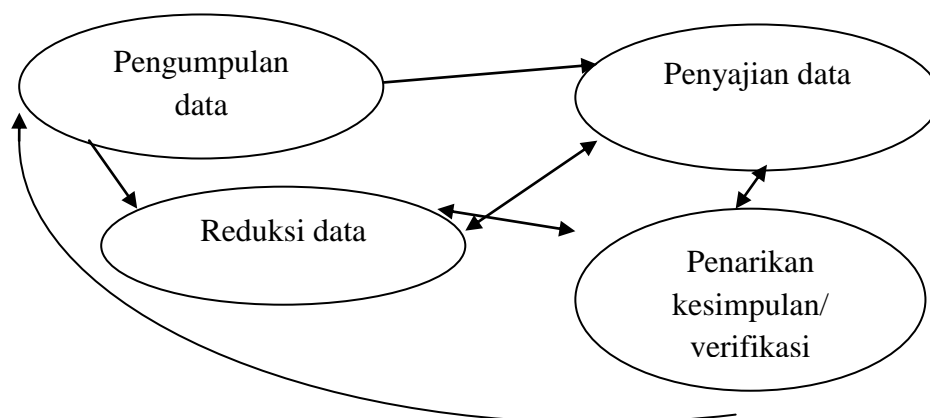
bukan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dikumpulkan dalam berbagai cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman), dan biasanya diproses sebelum digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata, yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas. Miles dan Huberman menganggap analisis dalam penelitian kualitatif, terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi, yang selanjutnya akan diuraikan di bawah ini :

1. Reduksi Data : Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, menulis memo). Reduksi data/proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis, karena merupakan bagian dari analisis, pilihan-pilihan tentang bagian data mana yang dikode, mana yang dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebar. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.
2. Penyajian Data : Alur penting yang kedua dari kegiatan analisis adalah penyajian data. Miles dan Huberman, membatasi suatu penyajian data sebagai

sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam pelaksanaan penelitian kualitatif, Miles dan Huberman yakin bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian-penyajian yang dibahas Miles dan Huberman dalam buku Analisis Data Kualitatif, meliputi berbagai jenis matriks, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk padu dan mudah diraih, dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikiaskan oleh penyajian sebagai suatu yang mungkin berguna.

3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi : Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Peneliti yang berkompeten akan menangani kesimpulan-kesimpulan itu dengan longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan, mula-mula belum jelas namun dengan meminjam istilah klasik dari Glaser dan Strauss (1967) kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Penarikan kesimpulan dalam pandangan Miles dan Huberman (1992:19), hanyalah sebagian dari kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama

penelitian berlangsung, verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan memakan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan “kesepakatan intersubjektif”, atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni merupakan validitasnya. Jika tidak demikian, yang kita miliki adalah cita-cita yang menarik mengenai sesuatu yang terjadi dan tidak jelas kebenaran dan kegunaannya. Untuk lebih jelasnya proses analisa data kualitatif dapat dilihat dari gambar berikut ini.



Gambar 1.1. Komponen-komponen Analisis Data

Dalam pengertian ini analisis data kualitatif, merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus menerus. Masalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan

sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul. Namun dua hal lainnya itu senantiasa merupakan bagian dari lapangan.

c. Keabsahan Data

Untuk memeriksa keabsahan data dalam suatu penelitian yang akan digunakan dalam karya ilmiah ini, maka yang perlu dilakukan oleh penelitian adalah dengan teknik triangulasi. Menurut Afifuddin (2012: 81): triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan/sebagai pembanding data.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data menggunakan berbagai sumber dan berbagai teknik pengumpulan data secara simultan sehingga dapat diperoleh data *Burnout* pada karyawan PT.Indofood CBP Sukses Makmur, sehingga pada akhirnya hanya data yang absah yang digunakan untuk mencapai hasil penelitian ini. Ada empat macam cara triangulasi dalam penelitian ini, yaitu :

- a. triangulasi data yaitu menambah atau memperkaya data tentang karyawan PT. Indofood CBP Sukses Makmur
- b. triangulasi peneliti yaitu mengadakan pengecekan dengan peneliti lain yang pernah meneliti *burnout* pada karyawan PT.Indofood CBP Sukses Makmur
- c. triangulasi teori yaitu mencocokkan dengan teori *burnout* yang terdahulu
- d. triangulasi metodologi yaitu mengumpulkan data tentang *Burnout* karyawan PT.Indofood CBP Sukses Makmur dengan metode yang lain atau menggantungkan diri pada teknik dasar studi lapangan.

Merujuk kepada pengertian triangulasi diatas, ke empat cara triangulasi dalam penelitian memiliki fungsinya masing-masing dalam proses penelitian tentang

burnout. Triangulasi data digunakan peneliti dalam menambah atau memperkaya data tentang *burnout* pada karyawan PT.Indofood CBP Sukses Makmur.

D.Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di PT.Indofood CBP Sukses Makmur di Kabupaten Bekasi Jawa Barat Peneliti memilih lokasi PT.Indofood CBP Sukses Makmur sebagai wadah melakukan proses penelitian, karena :

1. Masih jarang nya penelitian tentang *Burnout* Pada Karyawan di PT. Indofood CBP Sukses Makmur

2. Waktu Penelitian

Tabel 1.1
Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					
		2014-2015					
		Dsbr	Jan	Feb	Mar	Aprl	Mei
Tahap Pra Lapangan							
1	Penjajakan	■					
2	Studi Literatur		■				
3	Penyusunan Proposal		■				
4	Seminar Proposal			■			
5	Penyusunan Pedoman Wawancara			■			
Tahap Pekerjaan Lapangan							
6	Pengumpulan Data			■	■	■	■
7	Pengolahan & Analisis Data			■	■	■	■
Tahap Penyusunan Laporan Akhir							
8	Bimbingan Penulisan	■	■	■	■	■	■
9	Pengesahan Hasil Penelitian Akhir					■	■
10	Sidang Laporan Akhir						■

Sumber Tabel: Hasil Penelitian 2014 - 2015