

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring derasnya arus transformasi industri 4.0, persaingan di dunia kerja semakin ketat. Pekerjaan kini tidak lagi sekadar dipandang sebagai sumber penghidupan, melainkan telah menjadi bagian tak terpisahkan dari identitas sosial dan kualitas hidup individu. Tekanan kerja yang tinggi dan berlangsung terus-menerus tanpa dukungan yang memadai berpotensi memicu berbagai gangguan psikologis, salah satunya adalah *burnout*.

*Burnout* merupakan respons berkepanjangan terhadap stres emosional dan interpersonal kronis di tempat kerja yang dicirikan oleh tiga dimensi utama, yaitu kondisi kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), sikap sinis terhadap pekerjaan (*depersonalization*), dan penurunan rasa pencapaian diri (*reduced personal accomplishment*) (Christina et al., 2001). Kondisi ini bukan sekadar kelelahan biasa, melainkan sindrom psikologis yang berdampak serius pada kesehatan, produktivitas, dan kesejahteraan karyawan secara menyeluruh.

Fenomena *burnout* kini telah menjadi perhatian global. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) secara resmi mengakui *burnout* sebagai fenomena pekerjaan dalam *International Classification of Diseases (ICD-11)* pada tahun 2019 (*World Health Organization*, 2019). Di Indonesia, kondisi ini semakin relevan seiring meningkatnya tuntutan di dunia kerja, khususnya pada sektor dengan beban kerja tinggi seperti konstruksi, di mana karyawan menghadapi tekanan target proyek, risiko keselamatan kerja, dan tuntutan kerja lapangan yang berat.

*Burnout* menjadi penting dalam kajian psikologi kerja dan manajemen sumber daya manusia karena dapat memengaruhi kinerja individu maupun efektivitas organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks tenaga keperawatan, Ren et al., (2024) Membuktikan bahwa *burnout* berdampak pada kualitas kerja dan kesehatan individu serta berkontribusi pada peningkatan tingkat *turnover*, terutama pada karyawan yang baru memasuki dunia kerja. Secara lebih luas, karyawan yang mengalami *burnout* cenderung menunjukkan penurunan produktivitas, rendahnya keterlibatan kerja, peningkatan ketidakhadiran, serta berkurangnya komitmen terhadap organisasi.

Salah satu faktor yang dapat membantu mengurangi *burnout* karyawan adalah *Perceived Organizational Support* (POS) atau persepsi dukungan organisasi. POS didefinisikan sebagai keyakinan umum karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 1986). Penelitian Yaghoubi et al. (2014) Menunjukkan bahwa semakin tinggi *perceived organizational support* yang dirasakan individu, tingkat *burnout* yang dialami semakin menurun.

Berdasarkan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*), ketika karyawan merasa didukung oleh organisasinya, mereka cenderung merespons secara positif dengan meningkatkan komitmen dan motivasi, sekaligus memiliki sumber daya psikologis yang lebih baik dalam menghadapi tekanan kerja. Konsep ini menjelaskan bahwa hubungan antara karyawan dan organisasi bersifat resiprokal: jika perusahaan memberikan bantuan yang cukup, karyawan akan memberikan respons positif berupa peningkatan kinerja, loyalitas, dan kesetiaan.

Sebaliknya, jika karyawan merasa organisasi tidak memperhatikan kesejahteraan mereka, mereka cenderung kehilangan semangat bekerja dan berisiko mengalami stres serta kelelahan kerja yang berlebihan.

Dampak *burnout* dapat menurunkan produktivitas kerja dan kesejahteraan karyawan. *Burnout* juga terkait dengan peningkatan absensi karyawan, rendahnya kepuasan kerja, serta meningkatnya minat karyawan untuk meninggalkan organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus memperhatikan berbagai faktor pemicu *burnout* pada karyawan agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung kesejahteraan mental karyawan.

PT Densha Indoguna Jaya Kota Bekasi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang konstruksi perkeretaapian, khususnya sistem kelistrikan kereta api. Sebagai perusahaan konstruksi, PT Densha Indoguna Jaya kerap menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi, meliputi target penyelesaian proyek, ketepatan waktu, risiko kerja di lapangan, serta tanggung jawab yang memerlukan ketelitian dan koordinasi tinggi.

*Perceived organizational support* memiliki peran penting dalam memengaruhi kondisi psikologis karyawan di tempat kerja, khususnya dalam kaitannya dengan *burnout*. Oleh karena itu, penelitian mengenai hubungan antara *perceived organizational support* dan *burnout* karyawan menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana dukungan organisasi dapat memengaruhi tingkat *burnout* yang dialami karyawan, khususnya dalam kaitannya dengan perspektif kesejahteraan pekerja.

Berbagai penelitian telah menunjukkan hubungan negatif antara POS dan *burnout*. (Zeng et al., 2020) Menemukan korelasi negatif yang signifikan antara POS dan *burnout* ( $r = -0,42$ ,  $p < 0,01$ ) pada karyawan kepolisian, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan yang dirasakan karyawan dari organisasinya, semakin rendah tingkat *burnout* yang dialami. Senada dengan hal tersebut, penelitian pada perawat di Beijing juga menunjukkan korelasi negatif yang signifikan antara POS dan *burnout* ( $r = -0,223$ ,  $p < 0,01$ ). Temuan-temuan ini menegaskan bahwa POS merupakan salah satu faktor protektif yang dapat mengurangi risiko *burnout* di tempat kerja.

Meskipun kajian mengenai hubungan POS dan *burnout* telah cukup berkembang, sebagian besar penelitian dilakukan pada sektor pelayanan kesehatan dan jasa. Penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan kedua variabel tersebut pada karyawan di sektor industri konstruksi, khususnya konstruksi perkeretaapian, masih sangat terbatas. Hal ini menjadikan penelitian ini relevan dan penting untuk dilakukan guna mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) tersebut.

Ilmu Kesejahteraan Sosial memandang fenomena *burnout* yang dialami oleh para karyawan sebagai salah satu isu kesejahteraan yang harus mendapatkan perhatian serius. *Burnout* tidak hanya berdampak pada pribadi seseorang, tetapi juga dapat memengaruhi interaksi sosial serta produktivitas mereka. Oleh sebab itu, sangat penting untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang bisa mengurangi risiko terjadinya *burnout*. Salah satu cara adalah dengan adanya dukungan dari organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Hubungan Persepsi Dukungan Organisasi (*Perceived Organizational*

*Support*) dengan *Burnout* Karyawan PT Densha Indoguna Jaya Kota Bekasi", guna mengetahui sejauh mana dukungan organisasi berhubungan dengan tingkat *burnout* yang dialami karyawan dalam konteks sektor konstruksi perkeretaapian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan PT Densha Indoguna Jaya Kota Bekasi?
2. Bagaimana *burnout* yang dialami karyawan PT Densha Indoguna Jaya Kota Bekasi?
3. Bagaimana hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan *burnout* karyawan PT Densha Indoguna Jaya Kota Bekasi?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini disusun sebagai jawaban langsung terhadap rumusan masalah, dengan menggunakan kata kerja operasional yang terukur. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis persepsi dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan PT Densha Indoguna Jaya Kota Bekasi.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis *burnout* karyawan PT Densha Indoguna Jaya Kota Bekasi.

3. Mendeskripsikan dan menganalisis hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan *burnout* karyawan PT Densha Indoguna Jaya Kota Bekasi.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dan praktis dalam memahami hubungan persepsi dukungan organisasi dengan *burnout* karyawan di lingkungan kerja.

#### **A. Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran dan ide bagi pengembangan teori-teori dan konsep kesejahteraan sosial yang berkaitan dengan persepsi dukungan organisasi dan *burnout* karyawan di PT Densha Indoguna Jaya Kota Bekasi

#### **B. Manfaat Praktis**

Secara praktis Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi kepada pembaca sebagai bentuk pemecahan masalah-masalah yang berhubungan dengan persepsi dukungan organisasi dan *burnout* karyawan di PT Densha Indoguna Jaya Kota Bekasi