

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

Dalam dunia pekerjaan dibutuhkan tenaga kerja yang efektif menunjang proses berjalannya operasional. Tenaga kerja berperan sebagai salah satu faktor yang menentukan keberlangsungan hasil produksi perusahaan karena berfungsi menggerakkan jalannya kegiatan yang mendorong produktivitas dalam memenuhi tujuan dari perusahaan. Hal ini diterapkan pada seluruh perusahaan, tanpa membedakan apakah itu perusahaan jasa, dagang, atau manufaktur. Dalam zaman globalisasi yang penuh persaingan bisnis yang kian ketat, perusahaan dituntut untuk memiliki tenaga kerja berkualitas dan mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis.

PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk dinyatakan termasuk diantara entitas bisnis ritel terbesar di Indonesia yang beroperasi dalam bidang perdagangan era modern, khususnya fashion, kebutuhan rumah tangga, dan produk makanan. Sejak berdiri pada tahun 1978, Ramayana telah tumbuh menjadi jaringan ritel banyak gerai yang tersebar di seluruh Indonesia. Dalam menghadapi dinamika industri ritel yang kompetitif, perusahaan ini terus melakukan inovasi untuk mempertahankan posisinya di pasar. PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk memiliki komitmen untuk memenuhi kebutuhan masyarakat menengah ke bawah melalui penyediaan produk berkualitas dengan harga terjangkau disertai layanan yang optimal. Untuk tetap menjadi peritel terbesar di Indonesia, perusahaan terus melakukan ekspansi pasar, mengelola biaya dengan efisien, meningkatkan layanan pelanggan, serta berperan dalam mengembangkan sumber daya manusia. Selain itu, Ramayana menetapkan hubungan kerja sama yang bermanfaat bagi kedua pihak dengan mitra bisnis guna memastikan pertumbuhan berkelanjutan dan memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham([www.ramayana.co.id](http://www.ramayana.co.id)). PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk menawarkan banyak merek yang tersedia dalam kategori yang bervariasi, mulai dari koleksi fashion pria, pakaian wanita, hingga baju anak-anak, memberikan pilihan yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan dan selera pelanggan. Di PT Ramayana juga, karyawan dibagi menjadi dua jenis posisi, yaitu *Sales Associate (SA)* dan *Sales Promotion Girl (SPG)* brand. SA bertindak sebagai penghubung antara perusahaan dan konsumen, sementara SPG bertugas untuk mempromosikan serta menjual produk kepada pelanggan. PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk berkomitmen untuk tetap menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia dengan terus beradaptasi dan relevan dengan perkembangan tren.

Dalam perusahaan retail seperti PT.Ramayana Lestari Sentosa Tbk, karyawan menyangkan peran yang memiliki peranan penting untuk memberikan pengalaman belanja yang positif dan memuaskan pelanggan. Karyawan adalah pelaku aktif dalam kesibukan sistem perusahaan yang mempunyai keragaman kualifikasi pendidikan, rentang usia, dan gender, mereka tidak dapat diperlakukan seperti mesin yang sepenuhnya dapat dikendalikan untuk mencapai tujuan perusahaan (Septiana & Widjaja, 2020).

Karyawan pada suatu perusahaan membutuhkan manajemen yang terarah demi terciptanya keseimbangan antara kebutuhan serta aspirasi karyawan sesuai persyaratan dan kapasitas perusahaan. Karyawan diminta bekerja secara disiplin layaknya dengan prinsip operasional supaya terwujudnya tujuan perusahaan sebagaimana dalam visi misi perusahaan. Dikarenakan kedisiplinan adalah sesuatu yang tidak bisa diabaikan yang harus dijalankan setiap organisasi, tanpa adanya dorongan kedisiplinan karyawan yang konsisten berat untuk perusahaan dalam hal mencapai tujuan. Kenyataan yang terjadi di lapangan tekanan yang terlalu tinggi menyebabkan karyawan menjadi sering mengalami kelelahan fisik maupun mental karena tuntutan-tuntutan aktivitas yang harus dilakukan dalam halnya, beban kerja yang terlalu berat, penjualan harus mencapai target, hubungan antara junior dan senior yang kurang baik, ditambah lagi atasan yang sangat arogan dan kurangnya kesempatan untuk mengembangkan karir dan meningkatkan kemampuan diri melalui pelatihan-pelatihan yang dilakukan perusahaan .

Berdasarkan temuan yang di dapat oleh peneliti dari metode observasi dan wawancara yang dilangsungkan tim peneliti di PT Ramayana mengungkapkan bahwa tuntutan pekerjaan mencakup pencapaian omset dan target yang harus dipenuhi setiap harinya. Tuntutan tersebut seringkali menyebabkan karyawan merasa tertekan, terutama saat terjadi lonjakan jumlah pelanggan. Hal ini terlihat ketika para karyawan terlihat mondar-mandir dengan cepat untuk mengambil barang, yang menunjukkan adanya kelelahan akibat tekanan kerja yang cukup tinggi. Hal ini tentu saja memicu penurunan kualitas dan kinerja pada karyawan yang bekerja, dan akhirnya mempengaruhi motivasi kerja pada karyawan. Kondisi ini, jika terus dibiarkan, akan berdampak terhadap kemajuan penjualan dan perusahaan dimasa yang akan datang.

Satu kasus menyoroti dampak negatif dari tekanan kerja yang berlebihan terjadi di India pada tahun 2024. Ketika Anna Sebastian Perayil, seorang akuntan berusia 26 tahun di Ernst dan Young (EY), meninggal dunia akibat kelelahan kerja. Anna mengalami tekanan tinggi akibat jam kerja yang panjang, pertemuan larut malam, serta stres berlebihan, yang

diduga menyebabkan kondisi kesehatan memburuk. Kasus ini mencerminkan budaya kerja di India yang menuntut produktivitas tinggi dengan jam kerja rata-rata 47 jam per minggu ([www.cnnindonesia.com](http://www.cnnindonesia.com)).

Bersumber dari hasil wawancara dan uraian kasus di atas berhasil disimpulkan bahwa tekanan pekerjaan yang berlebihan, seperti pencapaian omset dan target yang harus dipenuhi setiap harinya, dapat membawa dampak kelelahan fisik dan mental pada karyawan. Hal ini berpotensi menurunkan kualitas kerja, motivasi, dan kinerja mereka, yang pada gilirannya bisa berdampak negatif pada kemajuan penjualan dan keberlanjutan perusahaan. Kasus kematian Anna Sebastian Perayil di India menjadi contoh nyata dampak buruk dari tekanan kerja berlebihan. Karyawan dengan sering terjadi disebabkan karena karyawannya mengalami *burnout*.

*Burnout* merupakan perubahan psikologis yang tercermin dalam sikap dan perilaku, ditandai dengan penarikan diri dari pekerjaan, rasa tidak berdaya, keputusasaan, dan kesedihan yang mendalam. Kondisi ini mengarah pada kelelahan dan ketidakberdayaan yang berlangsung terus-menerus, perasaan tidak produktif, perilaku kasar terhadap pihak lain, serta sikap acuh terhadap lingkungan sekitar (Mu'arif & Setiawati, 2021). Pendapat yang sama menurut Anggreni, dkk., (2021) *burnout* atau kejenuhan kerja dapat diartikan kondisi di mana sumber daya fisik dan mental seseorang terkuras secara menyeluruh akibat tekanan yang berlebihan dalam upaya mencapai target tertentu dalam pekerjaan.

Dalam pandangan Maslach dan Leiter (2016), *burnout* mencakup beberapa aspek, yaitu: (1) Kelelahan emosi (*Emotional Exhaustion*) yaitu Ketika individu mengalami penurunan kekuatan emosional serta kelelahan secara emosional, kondisi tersebut membuatnya kehilangan energi untuk menjalani aktivitas pada hari-hari selanjutnya. (2) *Depersonalization* (depersonalisasi) Terjadi ketika seseorang merasa tertekan oleh tugas atau tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Individu tersebut mengalami kejenuhan terhadap tuntutan pekerjaannya sehingga membuatnya cenderung mengabaikan tuntutan tersebut. (3) Pencapaian pribadi (*Personal Accomplishment*) Mengacu pada kepercayaan diri seseorang terhadap kompetensinya serta kemampuannya untuk mencapai keberhasilan dalam bekerja. Ketika individu kurang percaya diri dengan kemampuan dirinya dalam berinteraksi dengan pengunjung di sekitarnya, kondisi tersebut dapat menimbulkan tekanan dan mendorongnya membuat keputusan yang kurang tepat, yang pada akhirnya berdampak pada kegagalan dalam pencapaian pribadi.

Satu diantara banyak faktor yang mempengaruhi *burnout* adalah *job demand*. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putra dan Mulyadi (2010) hasil penelitian dijelaskan bahwasanya *job demand* mempunyai hubungan yang signifikan disertai *burnout*. Artinya lebih tinggi *job demand*, karena itu tingkat *burnout* juga akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah *job demand*, maka tingkat *burnout* cenderung semakin menurun.

Menurut Priyono, dkk., (2022), *job demand* sama dengan tuntutan pekerjaan yang sangat tinggi. Senada dengan pendapat Bakker sebagaimana dikutip (dalam Nugroho, dkk., 2013) memaparkan bahwa *job demand* adalah tingkat beban yang ada di lingkungan kerja yang memberikan tugas secara tidak langsung yang berlebihan, sehingga menciptakan tuntutan dan perintah terhadap individu, yang membutuhkan respons segera dari individu tersebut.

Adapun aspek-aspek dari *job demand* dari Bakker dan Demerouti pada (2008) yaitu: (1) Beban kerja (*workload*) merujuk pada pekerjaan yang terlalu banyak, yang mengharuskan individu untuk memiliki keahlian, keterampilan, dan kecepatan kerja yang tinggi, serta menyelesaikannya dalam jangka waktu tertentu, (2) *emotional demand*; upaya yang diperlukan setiap orang untuk mengelola respon emosional ketika saat bekerja, serta emosi yang diantisipasi oleh perusahaan, dan (3) *mental demand*; tuntutan pekerjaan yang melibatkan proses yang memerlukan kemampuan otak dan mental untuk mengolah informasi yang diterima.

Mengikuti temuan dari penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Lee, dkk., (2024) terhadap 39 sales mendapatkan bahwa Terdapat dampak positif dari *job demand* terhadap *burnout*. Hal ini mendukung dengan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang menegaskan perolehan nilai koefisien antara *job demand* dengan *burnout* yakni  $\beta$  0.686, nilai F 32.901,  $p < .001$ , dan  $R^2$  mencapai 0.471.

Adapun hipotesis penelitian ditemukannya hubungan positif yang relevan antara *job demand* dan *burnout* yang dirasakan karyawan. Asumsinya adalah semakin tinggi tuntutan pekerjaan (*job demand*), semakin besar kemungkinan munculnya *burnout*. Berbeda halnya, ketika *job demand* semakin rendah, maka dari itu tingkat *burnout* juga cenderung menurun.

Berdasarkan fenomena, kasus-kasus dan pemaparan teori para ahli sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *burnout* terjadi karena tekanan pekerjaan yang tingginya pada karyawan sehingga hal tersebut berdampak pada kinerja bekerja karyawan. Dengan permasalahan ini, peneliti memutuskan menyusun penelitian berjudul “*Burnout* ditinjau dari *Job demand* pada Karyawan PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk”.

Rumusan masalah yang menjadi tinjauan pada penelitian ini yaitu: Apakah terdapat keterkaitan antara *job demand* dengan *burnout* pada karyawan di PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk?. Riset ini memiliki tujuan untuk memberitahu adakah terdapat korelasi antara *job demand* dengan *burnout* terhadap karyawan di PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk. Manfaat Penelitian, dan 1) Manfaat bagi pengembangan teori; hasil penelitian ini diupayakan mampu mencakup dukungan buat pengembangan wawasan ilmiah, terutama pada ranah PIO yang memiliki kepanjangan Psikologi Industri dan Organisasi. Hasil studi ini dimaksudkan menjadi referensi ilmiah pondasi untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan hubungan antara tuntutan pekerjaan (*job demand*) dan *burnout*, serta memperkaya pemahaman mengenai faktor psikologis yang berperan dalam kesejahteraan dan performa karyawan di dunia kerja modern. 2) Manfaat nyata/praktis ; a)Kepada karyawan melalui diharapkan temuan ini mampu menyediakan wawasan dan penjelasan yang bermanfaat untuk karyawan dalam mengenali gejala-gejala *burnout* dan memahami pentingnya manajemen stres kerja. Dengan demikian, karyawan dapat mengoptimalkan kinerjanya, meningkatkan efisiensi, serta mengatur keseimbangan antara pekerjaan dan kesehatan psikologis, sehingga dapat mencegah munculnya kelelahan emosional yang berkepanjangan.dan Untuk perusahaan, temuan penelitian ini diharapkan mampu menyajikan wawasan baru dan rekomendasi bagaimana meningkatkan produktivitas karyawan dengan mempertimbangkan tekanan kerja melebihi wajar. Tidak hanya itu, hasil penelitian ini juga mendukung perusahaan dalam mengatasi terjadinya masalah-masalah di lingkungan kerja.