

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan inovasi industri sudah dimulai sejak era revolusi industri 4.0. Inovasi semakin terasa sejak internet muncul dan mulai banyak perusahaan berbasis teknologi dan internet, salah satunya muncul bentuk perusahaan baru yang disebut *startup*. Perusahaan *startup* di Indonesia kemunculannya dikaitkan dengan perkembangan teknologi *digital* sehingga perusahaan dengan bentuk *digital* yang didalamnya terdapat *.com* atau *e-* semakin banyak (Shiba, 2022). Indonesia ada di ranking keenam dan menjadi satu-satunya Negara di Asia Tenggara yang memiliki jumlah *startup* terbanyak di dunia yaitu sebanyak 2,243. Hal ini didukung data dari *StartupRanking* yang merilis 10 negara dengan jumlah *startup* terbanyak di dunia. (StartupRanking, 2024). Menurut data Masyarakat Industri Kreatif Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia (MIKTI), sampai akhir 2023 Bandung menempati posisi kedua sebagai kota dengan jumlah *startup* terbanyak yaitu sebesar ada 109 *startup*.

Kendati merupakan perusahaan rintisan, perusahaan *startup* diminati dan disenangi anak muda, khususnya fresh graduate karena memiliki lingkungan kerja dan aturan yang tidak kaku dan mengikat, seperti tidak adanya aturan berpakaian, serta memiliki kelonggaran regulasi seperti fleksibilitas waktu kerja (Thompson, 2019). Sebanyak 42% dari 88 pegawai survei yang dilakukan Prospole.com di Bandung pada tahun 2023 mengatakan bahwa *startup* memiliki budaya fleksibel

yang membuat pegawai merasa nyaman. Fleksibilitas yang dimaksud meliputi aturan berseragam bahkan jam kerja (Ramadhanti et al., 2022). Selain itu, perusahaan *startup* diminati karena sifat pekerjaan yang penuh kebaruan dan memungkinkan ide dan inovasi dikembangkan dalam perusahaan, menjadikan pekerja *startup* secara personal dapat mengembangkan kemampuan baru di luar tugas pokok fungsi pekerjaannya. Perusahaan *startup* memiliki karakteristik yang cukup berbeda dengan model perusahaan lainnya. Perbedaan yang membedakan *startup* dengan model perusahaan lain adalah *startup* memiliki pendapatan < \$100.000/tahun, memiliki jumlah pegawai < 20 orang, perusahaan dengan usia < 3 tahun dan masih dalam tahap perkembangan. Umumnya, *startup* beroperasi melalui *website* dan fokus dalam bidang teknologi serta memiliki produk berupa aplikasi berbentuk *digital* (Widodo, 2020).

Namun diantara kelebihan tersebut, perusahaan *startup* juga memiliki kekurangan. Menurut Thebalancecareers.com (2019) kekurangan bekerja di *startup* yaitu perusahaan *startup* memiliki beban kerja yang berat karena persaingan yang ketat dan perubahan teknologi yang sangat cepat membuat pekerja di *startup* harus bekerja dengan keras. Fenomena ini menjadi masalah karena model perusahaan *startup* berbeda dengan model perusahaan lainnya yang sudah memiliki tim maupun sistem kerja yang jelas. Hal ini diperkuat oleh penelitian milik Chao (2018 dalam Ramadhanti et al., 2022) sistem kerja perusahaan *startup* dituntut harus selalu adaptif serta update dengan hal baru, juga menyesuaikan permintaan pasar. Pola kerja yang seperti ini menuntut pegawai mampu melakukan banyak pekerjaan sekaligus dan satu waktu (*multitasking*)

serta bekerja lebih keras untuk memenuhi kebutuhan perusahaan. Tuntutan ini yang kemudian dianggap sebagai beban kerja.

Selain itu fenomena yang terjadi pada perusahaan startup khususnya di Indonesia adalah terkait sistem kerja yang tidak sesuai. menurut Aturan jam kerja di Indonesia bagi karyawan termuat dalam UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (UUK 13/2003) dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 35 Tahun 2021, bagian dari UU Cipta Kerja Menjelaskan bahwa seorang karyawan di sebuah perusahaan memiliki kewajiban rata-rata durasi bekerja dalam sehari selama 8 jam. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara pada 10 karyawan startup, mereka mengeluhkan terkait jam kerja yang melebihi ketentuan seharusnya. karyawan mengatakan bahwa pada aturan perusahaan yang berlaku adalah 8 jam kerja dalam sehari namun pada kenyataannya mereka sering bekerja lebih dari 8 jam sehari.

Selain itu berdasarkan hasil wawancara dari beberapa karyawan *startup* yang ada di kota bandung. Pada salah divisi yaitu digital marketing memiliki tanggung jawab untuk membuat *strategi content*, manajemen content, menulis artikel-artikel di blog perusahaan, memantau website perusahaan, seperti apakah tracking website perusahaan naik atau turun serta bertanggung jawab untuk menganalisis mengapa tracking website perusahaan bisa turun. Sedangkan dari divisi lain yaitu influencer marketing memiliki tanggung jawab untuk membuat konten instagram, menghubungi influencer untuk diajak kerjasama serta membuat kontrak kerjasama dengan influencer.

Dari beberapa tanggung jawab tersebut terkadang bagian Digital Marketing melakukan pekerjaan diluar ranah salah satunya mendesain aplikasi. Tidak hanya itu pembuatan konten yang harusnya dikerjakan oleh tim kreatif, divisi lain juga andil bagian untuk ditugaskan mengerjakan konten seperti divisi it support, product manager, finance. Divisi tersebut seharusnya tidak memiliki kewajiban mengerjakan konten tetapi karena bagian tim kreatif sangat sibuk, pekerjaan ini berpindah ke divisi lain. Hal menyebabkan para karyawan bekerja diluar jobdesk mereka, membuat karyawan harus bekerja ekstra karena karyawan merasa ia dituntut harus berpikir dan mengambil keputusan yang cepat untuk menyelesaikan deadline yang diberikan oleh atasan sedangkan pekerjaan yang diberikan atasan tidak memiliki arahan yang jelas.

Berdasarkan hasil wawancara dapat dikatakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan bisa dikatakan sebagai beban kerja. beban kerja tersebut yang sering dirasakan oleh para karyawan seperti, beban kerja fisik dikarenakan sering melakukan pekerjaan dengan waktu terbatas dan disertai dengan kurangnya sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan membuat karyawan sering kali melakukan pekerjaan melebihi jam kerja seharusnya, dan melakukan pekerjaan diluar tanggungjawabnya sehingga membuat karyawan sering merasa lelah secara fisik.

Selain itu terdapat pula beban mental yang dirasakan oleh karyawan, hal ini ditunjukkan beberapa karyawan mengatakan mereka sering menerima tugas tambahan diluar jobdesk atau tanggungjawabnya tanpa arahan yang jelas dengan deadline yang singkat sehingga karyawan dituntut untuk mengambil keputusan

yang mengakibatkan karyawan merasa resah dan cemas karena tekanan waktu yang diberikan oleh atasan. Selain itu karyawan juga merasa stress terhadap pekerjaan yang diberikan oleh atasannya karena tugas yang mereka kerjakan diluar kemampuan serta kapasitas pekerjaan mereka.

Kemudian terdapat pula beban kerja waktu, hal ini ditunjukkan oleh karyawan yang mengatakan bahwa mereka sering mengalami kesulitan terkait pengerjaan tugas yang harus diselesaikan secara cepat dan terkadang seorang karyawan dapat memengang dua atau lebih deskripsi pekerjaan yang berbeda tanpa adanya pedoman tugas yang jelas, sehingga hal ini menjadikan sangat menyita waktu sehingga waktu kerja yang digunakan melebihi jam kerja seharusnya. Terkadang karyawan dapat mengerjakan beberapa tugas diluar tanggungjawabnya dalam satu hari lebih dari dua tugas sehingga tugas utama pekerjaannya menjadi terbengkalai dan tidak dapat terselesaikan dengan baik. sehingga hal ini menjadi beban kerja bagi karyawan.

Beban kerja menurut Hart dan Staveland dalam Tarwaka (2016) merupakan suatu yang timbul akibat interaksi antara tuntutan lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan serta persepsi dari pekerja. Sejalan dengan definisi sebelumnya Menurut Astianto dan Supriyadi (dalam Syamsu et al., 2019) Beban kerja pegawai bisa terjadi dalam 3 kondisi, beban kerja sesuai standar, beban kerja terlalu rendah (*under capacity*) dan beban kerja yang berlebihan (*over capacity*). Beban kerja yang dibebankan kepada pegawai pada dasarnya harus sesuai dengan peraturan undang-undang ketenaga kerjaan yang berlaku yaitu (Jumadi, Soelton dan Nugrahati dalam Syamsu et al., 2019). Dalam

hal ini berdasarkan pemaparan hasil wawancara karyawan, hal tersebut termasuk kedalam beban kerja berlebih. karyawan yang mendapatkan beban kerja berlebihan (workload) akan mengalami kejenuhan dalam pekerjaan akibat banyaknya tugas serta tanggung jawab yang dibebankan (Jones et al., dalam Sundari & Meria, 2022).

Adanya beban kerja yang diberikan oleh perusahaan memunculkan permasalahan baru, permasalahan tersebut berupa kelelahan-kelelahan baik fisik maupun mental, para karyawan mengatakan bahwa mereka menjadi sulit tidur, cepat lelah. kemudian karyawan juga merasa lebih emosional yang menyebabkan mereka merasakan perasaan negatif yang berdampak buruk pada kehidupan sehari-harinya karena perasaan negatif tersebut terbawa dalam kehidupan sosialnya di luar tempat kerja. Keadaan seperti ini disebut *burnout*, yaitu kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stres diderita dalam jangka waktu yang cukup lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi.

Burnout dimulai dengan kelelahan emosional yang merupakan respons terhadap stress kerja jangka panjang (Talachi & Gorji, 2014). *Burnout* akan timbul ketika karyawan merasa mendapatkan tekanan pekerjaan, seperti tugas-tugas pekerjaan yang membebani mereka, hubungan dengan rekan kerja atau atasan, dan juga karena faktor gaji yang tidak sesuai dengan apa yang individu harapkan. Menurut Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001) *Burnout* dapat didefinisikan sebagai respon berkepanjangan terhadap stres emosional dan interpersonal secara kronis pada suatu pekerjaan, yang ditandai dengan adanya kelelahan,

depersonalisasi, dan menurunnya kemampuan diri seseorang dalam bertugas. Pegawai yang mengalami kelelahan emosional atau burnout dan interpersonal secara kronis pada suatu pekerjaan, yang ditandai dengan adanya kelelahan, depersonalisasi, dan menurunnya kemampuan diri seseorang dalam bertugas. Pegawai yang mengalami kelelahan emosional atau burnout dapat menyebabkan jalannya operasional perusahaan tidak akan tercipta dengan baik.

Maslach & Jackson (2011) menyatakan penyebab terjadinya *burnout* terdiri atas tiga dimensi yaitu kejenuhan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian personal. Burnout dapat menyebabkan individu tidak memiliki tujuan dan tidak mampu memenuhi kebutuhan dalam bekerja. Tingginya stres yang harus dihadapi pegawai rentan terhadap munculnya gejala-gejala *burnout* (Purba et al., 2017). Karyawan yang mengalami *burnout* menjadi berkurangnya motivasi dan ketertarikannya pada pekerjaan, sehingga individu mengalami kelelahan emosional, apatis, depresi, mudah tersinggung dan merasa bosan. Adapun ciri-ciri individu yang mengalami burnout seperti sakit fisik dan kelelahan emosi yang diantaranya sakit kepala, demam, sakit punggung, tegang pada otot leher dan bahu, sering flu, susah tidur, dan rasa letih yang kronis. Kelelahan emosi berupa rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, mudah marah, gelisah, putus asa, sedih, tertekan dan tidak berdaya (Puspita & Handayani, 2014).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti pada sepuluh karyawan yang bekerja di perusahaan *startup* yang ada di kota Bandung. Responden mengatakan ada kejenuhan saat mengerjakan tugas kantor karena rutinitas yang selalu sama, merasa cepat lelah padahal baru bekerja beberapa jam

saja dan terkadang ingin melakukan kegiatan lain selain bekerja, menjadi kurang produktif dalam bekerja, cepat marah mudah tersinggung, memiliki rasa tidak berdaya karena mengerjakan pekerjaan diluar job description atau tanggungjawabnya. Karyawan sering merasa cemas menghadapi pekerjaan karena sering merasa gagal dalam bekerja karena ketidak pahamannya terhadap pekerjaan, karyawan sering merasa layanan sudah maksimal diberikan kepada client akan tetapi masih sering menerima complaint dan dimarahi oleh atasan. Salah satu ciri dari karyawan yang mengalami *burnout* adalah mengalami Emotional Exhaustion (Kejenuhan Emosional) hal ini ditunjukkan dengan beberapa karyawam mengatakan bahwa ia sering mengalami capek dan lelah setiap hari karena merasa overload terhadap beban kerja yang berat terutama saat menghadapi deadline, sehingga terkadang mereka merasa susah tidur karena pikiran yang terus tertuju pada pekerjaan sehingga akibatnya mereka sering merasa mudah marah dan tersinggung dengan sesama rekan kerja, mereka juga mengatakan sering mengalami emosi negatif seperti kesal dan marah terhadap hal-hal kecil.

Para karyawan juga megatakan mereka sering merasakan persaan putus asa seding tidak berdaya, tertekan serta mudah tersinggung tanpa alasan yang jelas. selain itu para karyawan juga mengatakan bahwa bahwa mereka juga mengatakan sering mengalami lelah yang mgengakibatkan timbul Selain itu ciri ciri *burnout* yang tampak muncul pada karyawan adalah dipersonalisasi seperti mereka sering mengalami kehilangan antisiasme atau motivasi dalam bekerja seperti lesu ketika bangun pagi untuk bekerja, terkadang menghindari diskusi mengenai pekerjaan

bersama dengan rekan kerja, mereka juga mengalami ketidakpedulian terhadap sesama karyawan, merasa bekerja terlalu keras, merasa lelah berkomunikasi dengan rekan kerja atau klien, merasa jenuh dalam bekerja, dan terkadang memiliki perasaan sinis terhadap sesama karyawan.

Serta pada dimensi *personal accomplishment* (capaian diri) responden merasa bahwa dirinya kesepian saat bekerja dimana terkadang ia bingung terkait tugas yang diberikan dimana ia merasa tidak yakin dengan kemampuan yang dia miliki karena tugas yang diberikan tidak sesuai dengan jobdes atau tanggungjawabnya kemudian tugas yang diberikan tidak memiliki arahan yang jelas sehingga ia tidak memiliki solusi terkait tugas yang diberikan karena tidak ada teman yang dapat dimintai tolong . kemudian para karyawan juga merasa kontribusi yang ia berikan terhadap pekerjaan adalah sia sia, kemudian Penurunan capaian diri yang terjadi pada karyawan juga ditandai dengan penuturan karyawan yang mengatakan bahwa mereka sering merasakan perasaan tidak berdaya, merasa semua tugas yang diberikan berat, setiap pekerjaan terasa sulit dan tidak bisa dikerjakan, rasa percaya diri berkurang. karyawan juga menjadi tidak percaya diri terhadap kemampuan yang dimiliki. Atas dasar gejala-gejala di atas, ada kemungkinan karyawan perusahaan startup sudah mengarah kepada burnout.

Menurut Afrianty dan Dewi (2022), fenomena *burnout* yang terjadi pada seseorang dapat disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan sehingga menguras tenaga dan kemampuan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Beban kerja berintensitas tinggi yang tidak sesuai dengan keterampilan dan potensi karyawan dapat menjadi salah satu pemicu burnout karyawan. Menurut Robbins dan Coulter

(2010, dalam Juniarso, 2019) beban kerja yang tinggi tidak menutup kemungkinan bahwa karyawan akan mengalami stres kerja yang berkepanjangan. Hal tersebut juga dapat beresiko pada diri karyawan, sehingga karyawan cenderung menunjukkan sikap-sikap negatif seperti kebosanan, ketidaksenangan, sinisme, ketidakcukupan, kegagalan, bahkan tidak menutup kemungkinan terjadi kekerasan di tempat kerjanya. Hal-hal tersebut dapat memicu terjadinya *burnout* pada karyawan (Schultz & Schultz, 2002 dalam Juniarso, 2019).

Beberapa hasil studi Penelitian terdahulu yang sudah memiliki keterikatan antar kedua variable beban kerja dan *burnout*, penelitian mereka terbukti memiliki keterikatan pada penelitian y yang dilakukan López-Núñez et al. (2020) menyatakan bahwa beban kerja memberikan peran pada perkembangan *burnout*, sehingga beban kerja yang lebih tinggi berkaitan dengan kelelahan emosional dan depersonalisasi yang lebih tinggi. Diehl et al. (2021) mengatakan bahwa beban kerja dan *burnout* berhubungan positif dan signifikan. Penelitian yang dilakukan Rizky dan Suhariadi (2021) menyatakan bahwa beban kerja memiliki peran positif dan signifikan terhadap *burnout*. Artinya semakin tinggi beban kerja yang diterima karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang dialami. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahmadyah (2021) meneliti tentang peran beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui *burnout* syndrome pada PT Perkebunan Nusantara X Pabrik Gula Tjoekir. PT Perkebunan Nusantara X Pabrik Gula Tjoekir merupakan agroindustri dengan jenis perusahaan persero. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja memiliki peran yang signifikan terhadap *burnout*. Namun pada beberapa penelitian tersebut, dilakukan berfokus

pada karyawan industri. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini ingin mencoba melihat bagaimana ketika kedua variable ini diteliti pada pegawai perusahaan startup di kota bandung.

Berdasarkan paparan diatas peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Bagaimana beban kerja berhubungan dengan *burnout* pada karyawan *startup* di kota bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Pegawai *startup* merupakan pekerjaan yang berhubungan dengan bidang teknologi sehingga tugas dan tanggung jawab pegawai *startup* dituntut untuk selalu dapat memiliki ide dan inovasi terkait perkembangan teknologi yang dapat mengembangkan perusahaan. Selain itu perusahaan *startup* memiliki budaya fleksibel, Namun demikian, fleksibilitas yang dimiliki perusahaan *startup* dapat menjadi boomerang bagi pekerja, sebab pekerja startup yang dinilai mampu mengerjakan banyak hal dan mau belajar hal baru, disalahartikan oleh perusahaan sebagai sikap bersedia mengerjakan banyak tugas sekaligus, menjadikan pekerja *startup* seolah-olah dituntut agar mampu menguasai lebih dari satu bidang pekerjaan (multitasking). Fleksibilitas yang seharusnya menjadi kelebihan bekerja di *startup* justru menjadi masalah yang sering dikeluhkan pegawai karena hal ini menjadi beban kerja bagi karyawan

Pada beberapa perusahaan *startup* di kota bandung beban fisik dan beban mental yang diberikan perusahaan tidak sebanding dengan kemampuan karyawan, hal ini dikarenakan karyawan sering melakukan pekerjaan diluar jobdescnyan sehingga seorang karyawan dapat memegang dua atau lebih tanggung jawab

pekerjaan, serta tugas yang diberikan belum tentu memiliki deskripsi pekerjaan yang jelas. Selain itu jangka waktu atau deadline yang diberikan untuk mengerjakan tugas dirasa terlalu sedikit sehingga keadaan tersebut mengakibatkan karyawan kelelahan baik secara fisik maupun mental karena tanggungjawab pekerjaan yang diberikan oleh atasannya mereka kerjakan diluar kemampuan serta kapasitas pekerjaan mereka. fakta lain yang terjadi di beberapa perusahaan Startup yang ada di kota Bandung , jumlah jam kerja yang digunakan oleh karyawan untuk bekerja melebihi jam kerja seharusnya, dimana berdasarkan peraturan pemerintah yang teruat dalam UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (UUK 13/2003) dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 35 Tahun 2021, bagian dari UU Cipta Kerja Menjelaskan bahwa seorang karyawan di sebuah perusahaan memiliki kewajiban rata-rata durasi bekerja dalam sehari selama 8 jam.

Ketika individu memiliki beban kerja berlebih dan individu tersebut tidak dapat mengatasinya, hal tersebut dapat berdampak terjadinya ke lelah yang diakibatkan oleh tuntutan kerja yang tinggi. Masalah beban kerja yang berlebihan adalah salah satu faktor dari pekerjaan yang berdampak pada timbulnya *burnout* pada pegawai. Menurut Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001) *Burnout* dapat didefinisikan sebagai respon berkepanjangan terhadap stres emosional dan interpersonal secara kronis pada suatu pekerjaan, yang ditandai dengan adanya kelelahan, depersonalisasi, dan menurunnya kemampuan diri seseorang dalam bertugas. Pegawai yang mengalami kelelahan emosional atau *burnout* dapat menyebabkan jalannya operasional perusahaan tidak akan tercipta dengan baik.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Beban Kerja berhubungan dengan *Burnout* Pada Karyawan *Startup* di kota Bandung?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Hubungan antara Beban Kerja dengan *Burnout* pada Karyawan *Startup* di kota Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah serta memperluas informasi dan pengetahuan dibidang psikologi industri dan organisasi khususnya yang berkaitan dengan beban kerja dan *Burnout*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi karyawan untuk dapat mencegah dan meminimalisi terjadinya burnout yang disebabkan oleh beban kerja

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi perusahaan untuk memperhatikan kembali kebijakan terkait dengan beban kerja sehingga dapat meminimalisasi terjadinya burnout pada keryawan

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai variabel penelitian beban kerja atau burnout, dapat

menjadi sebagai contoh kasus hubungan beban kerja dengan burnout di perusahaan startup