

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam dunia manajemen, karyawan merupakan penggerak utama dalam berjalannya perusahaan. Sehingga bisa dikatakan perilaku karyawan signifikan dalam menentukan tercapai atau tidaknya tujuan perusahaan. Kemampuan karyawan tercermin dari kinerja, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal. Kinerja karyawan tersebut merupakan salah satu modal bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sehingga kinerja karyawan merupakan hal yang patut di perhatikan oleh pemimpin perusahaan. Banyak hal yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan saat bekerja, bisa karena *work value* yang dimiliki karyawan tersebut, persepsi karyawan terhadap perusahaan, dukungan yang diberikan perusahaan kepada karyawan, kompensasi yang ditawarkan perusahaan, atau kelelahan kerja yang dialami oleh karyawan. *work value* sendiri mengacu pada sebuah fondasi dalam memahami sikap serta motivasi yang mempengaruhi pandangan atau persepsi individu terhadap pekerjaannya, persepsi tersebut berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hidup individu (Robbins dan Judge, 2015).

Setiap perusahaan selalu menginginkan prestasi dari setiap karyawannya meningkat, perusahaan harus mampu melakukan pembinaan terhadap karyawan agar mereka mau melakukan aktivitas kerja secara efektif dan efisien agar dapat di peroleh tenaga kerja berkualitas, berkompeten, handal, memiliki semangat kerja yang tinggi untuk mencapai suatu tujuan yang bermuara pada peningkatan kinerja. Dalam pemberian motivasi sebenarnya terkandung makna bahwa setiap manusia perlu diperlakukan dengan segala kelebihan, keterbatasan dan kekurangan-

kekurangannya (Saydam, 2000). Oleh sebab itu, motivasi kerja dalam psikologi kerja biasa disebut pendorong semangat kerja. Kuat dan lemahnya motivasi kerja seorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasinya. (Anoraga, 2009).

Tidak dapat dipungkiri dalam setiap organisasi atau perusahaan hampir selalu ditemukan satu atau bahkan lebih karyawan yang mengalami stress kerja sehingga memungkinkan karyawan tersebut tidak bisa mempunyai kinerja yang baik dan tentu saja hal ini bisa mengancam kinerja organisasi (Majalah Human Capital, 2006). Salah satu dampak stres kerja yang berkembang ke arah negative adalah kejenuhan atau *burnout*. Kreitner dan Kinicki (2004) melalui Model Stres mereka menunjukkan bahwa salah satu hasil dari stres secara psikologis adalah *burnout*.

Burnout merupakan keadaan stress secara psikologis yang sangat ekstrem sehingga individu mengalami kelelahan emosional dan motivasi yang rendah untuk bekerja. *Burnout* dapat merupakan akibat dari stress kerja yang kronis (King, 2010). Masalah *burnout* sudah sangat serius dan perlu diperhatikan bagi perusahaan karena dapat meminimalisir sedini mungkin dampak buruk dari *burnout* dan juga membantu perusahaan dapat mendorong seorang karyawan mau berusaha seoptimal mungkin untuk bekerja karena memiliki dasar yang benar tentang bekerja adalah sebagai etika.

Berbeda dengan stress, masalah *burnout* sangat perlu diperhatikan karena secara fisik dan pandangan mata kita tidak tahu apakah seseorang mengalami *burnout* atau tidak. Karena orang yang mengalami masalah *burnout* ini lebih banyak menggerogoti motivasi seorang karyawan dalam bekerja yang dapat

menimbulkan kinerjanya menurun. Karena stress kerja lebih kelihatan pada fisik seseorang dibandingkan dengan *burnout*.

Salah satu faktor penting adalah memberikan pelayanan jasa yang memuaskan kepada para pengguna jasa perbankan. karena pelayanan jasa merupakan salah satu sumber pendapatan perusahaan yang dapat diandalkan pemasukannya guna menunjang aktifitas perusahaan. Dengan pelayanan jasa yang memadai, maka dapat menarik pengguna jasa untuk menggunakan fasilitas yang terdapat di perusahaan. Kepribadian merupakan faktor penting bagaimana seseorang berpikir, merasakan dan berkelakuan, hal ini membantu untuk membedakan tipe kepribadian. Pada penelitian ini karakteristik kepribadian yang digunakan adalah *Big Five Personality*.

Big Five Personality merupakan teori sifat dan faktor dari kepribadian yang didasari oleh analisis faktor. John, Angleitner, & Ostendorf (1988) dalam Feist & Feist (2010), model lima faktor dibangun berdasarkan pendekatan yang lebih sederhana dengan mencoba menemukan inti dasar kepribadian dengan menganalisis kata-kata yang digunakan oleh orang-orang untuk menggambarkan kepribadian orang lain.

Dari penelitian kepribadian yang telah ada, peneliti melihat kepribadian dengan menemukan penjelasan dari kepribadian dalam sebuah *trait*. Penelitian yang dikemukakan oleh Welch *et.al* (1996) mengidentifikasikan banyak *trait* dari kepribadian, dari *trait* tersebut dapat diambil kesimpulan apakah orang tersebut dapat berorganisasi dalam suatu organisasi ataupun perusahaan.

Big Five Personality atau yang juga disebut dengan *Five Factor Model* oleh Costa dan McCrae berdasarkan pendekatan yang lebih sederhana. Di sini, peneliti

berusaha menemukan unit dasar kepribadian dengan menganalisa kata-kata yang digunakan orang pada umumnya, yang tidak hanya dimengerti oleh para psikolog, namun juga orang biasa (Pervin, *et al.*, 2010).

Penelitian Hogan (1996) menghasilkan rangkaian yang lebih tinggi tingkatannya yang menggambarkan kepribadian secara unik sebagai instrumen yang terstandar, sehingga dapat memprediksi hubungan dengan pendekatan kinerja dan beberapa kasus yang mengutamakan pada kemampuan kognisi, khususnya dalam penelitian kepribadian yang berhubungan dengan model Lima Faktor Kepribadian (*Big Five Personality*) yang sering disebut dengan “Lima Besar”.

Terdapat beberapa peneliti yang telah meneliti mengenai masalah *Burnout* di Indonesia, seperti penelitian yang dilakukan oleh Moch. Satriyo (2014) yang meneliti tentang stress kerja terhadap *burnout* serta implikasinya pada kinerja (studi terhadap dosen pada Universitas Widyagama Malang), penelitian ini menemukan pengaruh signifikan secara langsung antara stress kerja terhadap *burnout* dosen dan penelitian ini menemukan pengaruh signifikan secara langsung antara *burnout* terhadap kinerja dosen. Kemudian penelitian Sri Pahalendang Asi (2013) tentang pengaruh iklim organisasi dan *burnout* terhadap kinerja perawat RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya, hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh langsung iklim organisasi terhadap *burnout*. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa iklim organisasi dan *burnout* masing-masing memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat, serta adanya pengaruh tidak langsung iklim organisasi terhadap kinerja perawat di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya melalui *burnout*.

Dari penelitian Sarah Le Vigouroux, dkk (2017) yang meneliti tentang hubungan *Big Five Personality* dengan *Burnout* pada orang tua dapat diketahui bahwa bergantung pada ciri-ciri kepribadian mereka, setiap individu mungkin tidak semuanya memiliki resiko yang sama dalam menunjukkan gangguan emosional (misalnya, tingkat depresi yang lebih tinggi di antara individu yang memiliki sifat neurocism) dan mungkin menunjukkan perilaku pengasuhan yang berbeda (pola asuh ketat ataupun tidak ketat yang ditunjukkan oleh individu yang memiliki sifat neurocism). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga ciri kepribadian (*Big Five Personality*) yang berhubungan dengan sindrom *Burnout* ini. Ciri kepribadian neuroticism memiliki tingkat tinggi, conscientiousness memiliki tingkat yang rendah, dan agreeableness menjadi faktor resiko *Burnout* pada orang tua.

Sejalan dengan fenomena yang ada dan hasil riset dari penelitian sebelumnya, maka peneliti termotivasi untuk melakukan riset mengenai model pendekatan *Big Five Personality* dalam mereduksi *Burnout* untuk meningkatkan kinerja pada karyawan PT Bank BRIsyariah KCP Bangkalan Trunojoyo berlokasi di Jl. Trunojoyo No.39F, Pejagan, Kecamatan Bangkalan, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur. Pengertian bank syariah atau bank Islam itu sendiri adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank ini tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-Quran dan hadits. (Edy Wibowo, 2005). Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam maksudnya adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu di jauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau

praktik-praktik usaha yang dilakukan di zaman Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya, tetapi tidak dilarang oleh beliau.

PT Bank BRIsyariah KCP Bangkalan Trunojoyo yang merupakan satu-satunya cabang Bank BRI Syariah di daerah Bangkalan, guna meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat sekitar Bangkalan. Bank yang menjadi satu-satunya Bank BRI Syariah di Bangkalan ini tidak lepas juga dari permasalahan yang ada dalam perusahaan, yang mana permasalahan Bank BRI Syariah Bangkalan yaitu adanya ketimpangan beban kerja, melakukan pekerjaan terus menerus yang sama dan bersifat rutinitas yang menimbulkan terjadinya kejenuhan (*burnout*) dalam melakukan pekerjaan. Jumlah karyawan di Bank ini sebanyak 24 orang yang mana harus melayani ratusan nasabah setiap bulannya, menunjukkan harus adanya totalitas dalam bekerja demi tercapainya kinerja yang produktif. Bank Syariah itu sendiri merupakan lembaga keuangan negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip Syariah atau islam, Sudarsono dalam Ismail (*Perbankan Syariah*, 2013).

Besarnya beban kerja maupun kemampuan kerja yang diemban oleh para karyawan Bank BRI Syariah Bangkalan akan berdampak juga pada kesehatan tubuh itu sendiri hingga hilangnya motivasi kerja. Permasalahan yang di temukan pada perusahaan ini melalui pengamatan sementara dan dengan mewawancarai beberapa karyawan yang dilakukan oleh peneliti. Salah seorang karyawan mengalami *burnout* dalam menjalani pekerjaan selama ini, karena dituntut untuk multitasking dalam menjalankan tugas sebagai *Customer Service* dengan banyaknya tanggung jawab yang harus diemban bukan hanya melakukan pelayanan pada nasabah saja, akan tetapi beliau juga menjadi ibu rumah tangga

dalam perusahaan yang mengatur keuangan para karyawan tersebut, seperti dalam mengurus pencairan pembiayaan yang menyebabkan beliau mengalami kelelahan. Serangkaian kebijakan PT. Bank BRISyariah KCP Bangkalan Trunnojoyo dalam pekerjaan memberikan dampak terhadap kejenuhan kerja karyawan, seperti mengurangi jumlah *Customer Service* yang dulunya 2 berkurang menjadi 1 karyawan saja. Tidak hanya itu Beliau merasa jenuh dalam pekerjaannya karena bekerja pada bidang tugas yang sama untuk waktu yang panjang dan harus melayani ratusan nasabah dengan kepribadian dan sikap yang berbeda setiap bulannya. Ketika karyawan mulai mengalami masalah ini mereka mulai mengalami penurunan motivasi dalam bekerja dan hal tersebut dikarenakan beban kerja dan perbedaan kepribadian/sikap nasabah setiap bulan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan dalam melayani nasabah. Adanya pola kerja rutin dapat menimbulkan kebosanan dan kejenuhan, sehingga diperlukan solusi untuk mengurangi tingkat kebosanan dan kejenuhan tersebut. Maka peningkatan stres memang dapat terjadi karena faktor spesialisasi pekerjaan yang cenderung rutinitas dan tidak memiliki variasi yang cukup untuk dilakukan. Berkurangnya perhatian dapat diartikan sebagai berkurangnya konsentrasi terhadap pekerjaan tersebut dan saat karyawan mencoba terus melakukan pekerjaan tersebut kemungkinan munculnya stres kerja akan dapat terjadi. (Muhadi, 2007).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Model Pendekatan *Big Five Personality* Dalam Mereduksi *Burnout* Untuk Meningkatkan Kinerja Pada Karyawan di PT. Bank BRISyariah KCP Bangkalan Trunnojoyo”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada bagian sebelumnya maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pendekatan *Big Five Personality* dapat mereduksi *Burnout* pada karyawan PT Bank BRI Syariah KCP Bangkalan Trunojoyo?
2. Bagaimana dimensi pendekatan *Big Five Personality* dalam mereduksi *Burnout* karyawan PT Bank BRI Syariah KCP Bangkalan Trunojoyo?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pendekatan *Big Five Personality* dalam mereduksi *Burnout* karyawan PT Bank BRI Syariah KCP Bangkalan Trunojoyo.
2. Untuk mengetahui dimensi pendekatan *Big Five Personality* dalam mereduksi *Burnout* karyawan PT Bank BRI Syariah KCP Bangkalan Trunojoyo.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam menghadapi permasalahan seputar *Burnout* dan *Big Five Personality* pada karyawan di PT Bank BRI Syariah KCP Bangkalan Trunojoyo.

2. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu tambahan pengetahuan terutama bagi mahasiswa konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia seputar topik *Burnout* dan *Big Five Personality*.