

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia sangat berperan penting bagi perusahaan, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang menempati posisi penting dalam suatu organisasi perusahaan. Sumber daya manusia adalah faktor perantara yang menentukan perkembangan dalam sebuah perusahaan. Pada dasarnya manusia dewasa memiliki kebutuhan untuk bekerja guna memenuhi kebutuhan diri sendiri maupun keluarga yang ditanggung kehidupannya. Terdapat banyak macam pekerjaan, mulai dari pekerjaan yang membutuhkan kemampuan intelektual yang tinggi maupun sampai pada pekerjaan yang membutuhkan kemampuan fisik. Di dalam sebuah perusahaan terdapat berbagai jenis tipe karyawan, dalam hal ini beberapa karyawan tidak hanya dididuki oleh satu gender saja melainkan terdiri dari gender laki-laki dan perempuan yang memiliki tingkat suasana hati yang berbeda ketika mengalami suatu kondisi stress terhadap kelelahan kerja yang dapat mengganggu pada kinerjanya. Dalam hal ini kondisi yang dialami oleh karyawan berbeda-beda setiap harinya entah terdapat masalah pribadi atau masalah dari lingkungan kerja maupun di luar lingkungan kerja.

Seseorang tidak mungkin memenuhi kebutuhan fisik maupun psikologisnya secara sendirian. Individu membutuhkan dukungan sosial baik yang berasal dari atasan, teman sekerja maupun keluarga. Dukungan dari keluarga dan teman terdekat dapat berupa kasih sayang dan semangat

agar selalu memberikan yang terbaik dalam pekerjaan (Rosyanti & Hadi, 2020). Shamila dan Sohail (2013) sumber-sumber dukungan sosial dapat berasal dari keluarga, rekan sekerja, dan atasan. Seorang perawat yang bekerja di rumah sakit diharapkan mendapat dukungan sosial baik dari atasan, teman sekerja, maupun keluarga. Penelitian yang dilakukan Frese (Landy dan Conte, 2004). Menemukan bukti untuk hipotesis beffer dalam mengurangi kecemasan dan ketegangan ketika dukungan sosial secara langsung tepat kepada stressor sosial seperti konflik kerja dengan supervisor. Pada setiap hari nya di dalam lingkungan kerja kondisi suasana hati tiap individu karyawan tidak dapat di samaratakan mengingat beban kerja yang berbeda di rasakan oleh masing-masing karyawan. Tanggung jawab beban kerja yang di alami oleh masing-masing karyawan dalam penyelesaian nya pun berbeda, ada banyak hal yang dapat mempengaruhi suasana hati karyawan setiap hari nya, ada banyak hal baik dan hal buruk yang dapat mempengaruhi suasana hati karyawan. Jika suasana hati positif, seseorang cenderung merasa senang dan bahagia namun tidak berlebih. Perasaan marah, kecewa dan sedih cenderung mempengaruhi dalam suasana hati negatif. Social support yang didapat tenaga kesehatan dapat memengaruhi kesehatan, meringankan masalah yang dihadapi, meningkatkan kepercayaan diri dan rasa optimis dalam pekerjaan, memiliki rasa aman dan nyaman, tingkat depresi yang rendah, kualitas tidur yang lebih baik, dan dapat mengatasi rasa terisolasi dari dunia luar (Iswanto & Agustina, 2016; Liu dkk., 2020; Putri, 2016; Santoso & Setiawan, 2018; Xiao dkk., 2020; Zhang & Ma, 2020). Untuk itu karyawan yang mengalami kondisi tersebut sangat memerlukan dukungan sosial dari orang-orang terdekat baik

dari keluarga maupun rekan-rekan dalam lingkungan pekerjaan karena tidak dapat di pungkiri dukungan yang baik dari orang-orang sekitar dapat membangkitkan semangat dalam diri pekerja tersebut yang berimbas dapat meningkatkan kembali suasana hati yang baik.

Suasana hati merupakan sesuatu yang pasti terjadi pada diri seseorang, baik itu dalam jangka pendek maupun jangka panjang, Suasana hati tentunya akan berdampak pada seluruh kegiatan yang dilakukan seseorang. Suasana hati seseorang dapat berlangsung dalam jangka pendek, beberapa jam, atau beberapa hari. Suasana hati dipengaruhi oleh banyak kejadian tak terduga. Suasana hati juga berbeda dari temperamen atau watak personal. Optimis dan neurotisme mempengaruhi beberapa tipe dari suasana hati. Pada gangguan jangka panjang, suasana hati dapat mengakibatkan stres atau bahkan depresi. Suasana hati adalah hal yang penting, karena suasana hati dapat menentukan bagaimana menghadapi tantangan. Orang-orang yang suasana hatinya sedang tidak baik biasanya tidak mau melakukan aktivitas. Sebaliknya, orang yang memiliki suasana hati yang baik, akan melakukan aktivitas dengan riang, lebih berkonsentrasi dan juga mau berempati pada orang lain. Jika suasana hati positif, seseorang cenderung merasa senang dan bahagia namun tidak berlebih. Perasaan marah, kecewa dan sedih cenderung mempengaruhi dalam suasana hati negatif. Suasana hati berlangsung lama, lebih umum dan lebih dapat meresap. Suasana hati menjalar secara merata dan tidak memperdulikan suasana lingkungan. Suasana hati memiliki banyak keuntungan, yaitu dapat meningkatkan rasa altruisme (membantu orang tanpa mengharapkan pamrih), membantu mengambil keputusan dengan tepat, meningkatkan kreativitas

dan meningkatkan kualitas interpersonal. Selain itu suasana hati yang baik dapat menghentikan seseorang untuk memikirkan hal-hal yang buruk. Menurut Thayer (Halgin & Whitbourne, 2011).

Suasana hati (mood) adalah perasaan-perasaan yang cenderung kurang intens dan terjadi karena situasi dan kondisi yang di alami. Suasana hati (mood) merupakan emosi dari dalam diri individu yang menggambarkan kondisi emosi pada waktu tertentu dan dapat berubah dengan seiring waktu dengan kondisi yang dialaminya. Zevon dan Watson (Ekkekakis, 2012 dalam Nursanti 2014). Suasana hati seseorang dapat mempengaruhi kecenderungannya untuk menolong (Baron, Byrne, Branscombe, 2016 dalam Sarwono 2019). Namun sebuah perusahaan juga telah menyadari bahwa emosi dan suasana hati (mood) karyawan juga meresap dalam tempat kerja. Emosi dan suasana hati tidak hanya bagian dalam kehidupan kerja. Tetapi juga memiliki peran penting dalam pekerjaan seseorang. Kebanyakan teori berpendapat bahwa emosi adalah hasil evaluasi dari beberapa peristiwa yang relevan dengan perhatian khusus (Frijda, 1994). Sy, dkk (2005) mengungkapkan bahwa salah satu kebutuhan untuk memenuhi karakteristik pekerjaan tertentu yaitu dimana dalam intensitas suasana digunakan lebih kuat dan luas, khususnya dalam organisasi yang lebih terlihat. Didukung dengan pernyataan Groth (dalam Olakitan, 2015) bahwa ketika pelanggan berinteraksi dengan pelaku organisasi selama pelayanan, terdapat pertukaran sosial, suasana hati konsumen tidak boleh diabaikan sebagai sumber penularan emosi.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa suasana hati yang baik akan berdampak baik pada hal yang dikerjakan oleh seseorang, begitupun dengan sebaliknya

suasana hati yang buruk akan mengakibatkan dampak yang kurang baik pada sesuatu yang sedang dikerjakan. Salah satu faktor yang menyebabkan karyawan mengalami kelelahan dalam bekerja yang berujung stress di antara nya adalah beban kerja yang berlebih.

Burnout adalah sebuah kondisi dimana seorang karyawan mengalami kelelahan di saat bekerja, kondisi ini terjadi pada karyawan yang memiliki beban kerja yang berat dan terlalu memaksakan diri untuk terus menjalankan pekerjaannya selain itu kurangnya apresiasi dari atasan dan lingkungan sekitar. burnout atau kelelahan kerja yang mengakibatkan stress di picu oleh banyaknya beban kerja yang dikerjakan. Burnout tidak boleh di biarkan berlarut dan perlu diatasi dengan tepat karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan, jika burnout di biarkan terus menerus dan tidak diatasi maka akan mengakibatkan menurunnya semangat dalam bekerja, bahkan kehilangan daya tarik untuk berinteraksi dengan lingkungan pekerjaan. Karyawan mengalami burnout karena tuntutan pekerjaan yang mengharuskan setiap karyawan menjalani jam kerja yang panjang, shift malam, lembur dan menghadiri pertemuan setelah jam kantor, sehingga waktu bersama keluarga berkurang. Tekanan pekerjaan pun harus karyawan hadapi, terutama dari pelanggan yang tidak puas. Ketakutan akan di PHK, perampangan, penutupan, penggabungan atau akuisisi perusahaan yang sering terjadi pun membuatnya merasa tidak aman dalam bekerja. Stres kerja terjadi ketika ada ketidakseimbangan antara tuntutan dengan sumber daya atau kemampuan yang dimiliki karyawan untuk memenuhinya (Jonathan and Ronald. 2006)

Dampak burnout dapat merugikan karyawan maupun perusahaan, bilamana tidak segera ditangani secara serius oleh perusahaan (Paramita & Minarsih, 2012: 1). Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001: 399) mendefinisikan burnout sebagai suatu keadaan atau kondisi seseorang mengalami penipisan emosional dan kehilangan motivasi dan komitmen yang diakibatkan stress secara emosional pada pekerjaannya. Seseorang yang telah mengalami penipisan emosional maka akan cepat merasa lelah secara emosional dan juga selalu sinis terhadap orang lain. Individu akan kehilangan motivasi dan komitmennya sehingga prestasinya pun akan menurun. Burnout umumnya disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor situasional dan faktor individu (Bakker & Costa, 2014: 11). Berdasarkan uraian dari para ahli, burnout dapat diartikan sebagai sebuah kondisi kelelahan fisik atau emosi yang menimbulkan rasa berkurangnya pencapaian dan hilangnya identitas diri. Kelelahan berkepanjangan, serta kehidupan kerja dan pribadi yang tidak seimbang dapat menyebabkan kondisi ini. Meski bukanlah kondisi medis, hal ini tetap dapat berdampak buruk kepada performa kerja seseorang.

Seperti halnya hasil interview dengan HRD Matahari Department Store Tunjungan Plaza Surabaya. Menurut pemaparan dari HRD, permasalahan yang sering di jumpai oleh karyawan pada perusahaan tersebut ialah banyaknya karyawan yang merasa stress ketika karyawan tersebut mendapat tuntutan yang lebih dalam pekerjaannya namun tidak mendapat dukungan atau apresiasi atas hasil yang kinerja yang di capai sehingga timbulah stres kerja yang berlebih dan berimbas pada suasana hati karyawan. Suasana hati karyawan yang baik akan membuat pelayanan kepada pelanggan menjadi maksimal, begitupun sebaliknya. Untuk itulah

dukungan sosial dari lingkungan kerja dan orang-orang terdekat dibutuhkan dalam penyelesaian permasalahan pada karyawan Matahari Department Store Tunjungan Plaza Surabaya.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penting dilakukan penelitian berjudul **“Pengaruh *social support* terhadap suasana hati (*mood*) Melalui *burnout* pada karyawan”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *social support* berpengaruh terhadap *burnout* pada karyawan Matahari Department Store Tunjungan Plaza Surabaya?
2. Apakah *social support* berpengaruh terhadap suasana hati (*mood*) pada karyawan Matahari Department Store Tunjungan Plaza Surabaya?
3. Apakah suasana hati (*mood*) berpengaruh terhadap *burnout* pada karyawan Matahari Department Store Tunjungan Plaza Surabaya?
4. Apakah *social support* berpengaruh terhadap suasana hati (*mood*) melalui *burnout* pada karyawan Matahari Department Store Tunjungan Plaza Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *social support* terhadap *burnout* karyawan Matahari Department Store Tunjungan Plaza Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *social support* terhadap suasana hati (*mood*) karyawan Matahari Department Store Tunjungan Plaza Surabaya.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *burnout* terhadap suasana hati (*mood*) karyawan Matahari Department Store Tunjungan Plaza Surabaya.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *social support* terhadap suasana hati (*mood*) melalui *burnout* pada karyawan Matahari Department Store Tunjungan Plaza Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari berbagai halaman yang telah dikemukakan di atas, penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

- 1. Bagi Perusahaan atau Instansi**

Dapat memberikan gambaran tentang pengaruh *social support* terhadap suasana hati (*mood*) melalui *burnout* pada karyawan Matahari Department Store Tunjungan Plaza Surabaya

- 2. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis dalam hal teori manajemen sumber daya manusia (SDM) khususnya tentang pengaruh *social support* terhadap suasana hati (*mood*) melalui *burnout* pada karyawan Matahari Department Store Tunjungan Plaza Surabaya

- 3. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi universitas yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia untuk menambah bukti teori empiris dan pengetahuan lebih mendalam.