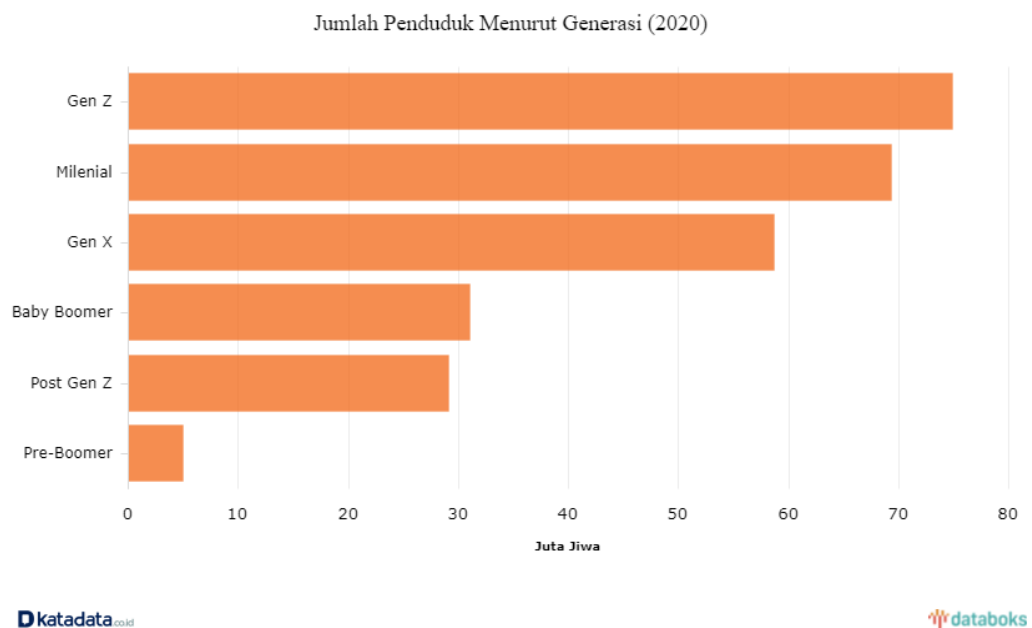


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Generasi Y atau biasa disebut generasi milenial, adalah mereka yang lahir antara rentang tahun 1980-2000 (Horovitz, 2012). Rentang usia Generasi Y cenderung tergolong masih muda yaitu antara 20-40 tahun. Generasi Y atau milenial sering disebut sebagai generasi yang menyukai kebebasan dan fleksibilitas seperti kebebasan dalam bekerja maupun berbisnis, dari karakteristik tersebut dapat dilihat bahwa generasi Y mulai mendominasi dunia kerja. Hal ini dapat dilihat pada grafik jumlah penduduk menurut generasi.



Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) 2021

Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk Menurut Generasi (2020)

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah milenial menduduki urutan kedua dengan jumlah persentase sebesar 25,87 % dari 270,2 juta populasi di negeri ini. Berdasarkan jumlah tersebut dapat diketahui bahwa kaum milenial atau Generasi Y mampu menguasai demografi. Pada tahun 2020 generasi Y atau milenial mendominasi lapangan kerja sebesar 42% (Maxwell dan Broadbridge, 2014). Hal ini merupakan tantangan sekaligus peluang yang baik terutama dalam dunia kerja. Mereka mulai memberi dinamika pada pasar tenaga kerja global, yang mana dinamika ini akan menggantikan generasi sebelumnya yang sudah memasuki masa pensiun (Lavoie-Tremblay, Leclerc Marchionni, & drevno, 2010).

Proyeksi Generasi Y atau generasi milenial saat ini menjadi sumber daya manusia yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan. Jika dikaitkan dengan karakteristik, milenial memiliki karakteristik yang lebih kompleks dari generasi sebelumnya (Prakoso dan Listiara, 2017). Milenial memiliki *attention span* (rentang perhatian) yang lebih cepat dibandingkan generasi sebelumnya. Hal tersebut membuat gaya komunikasi dan cara hidup yang berbeda, oleh karena itu bukanlah suatu hal yang mengherankan apabila Generasi Y berharap adanya perkembangan diri yang lebih cepat, mereka ingin berganti posisi dan karir yang lebih cepat, dibandingkan generasi terdahulu (Sunarsihanto, 2017).

Selaras dengan *attention span* Generasi Y yang lebih cepat dibandingkan generasi sebelumnya. Hal ini dapat berpengaruh terhadap kualitas kerja mereka, Generasi Y sering kali dihadapi oleh tuntutan dan tekanan serta situasi tidak nyaman yang membuat mereka stress hingga memicu timbulnya

kelelahan emosional atau *burnout*. *Burnout* merupakan epidemi yang melanda dunia kerja dan bisa menyerang siapapun tanpa memandang pekerjaan dan usia (Utami, 2006). Terdapat 7500 pekerja tetap dan ditemukan 23 % karyawan dilaporkan sering atau selalu mengalami *burnout* di tempat kerja, sementara 44% diantaranya dilaporkan kadang mengalami *burnout* (Gallup, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa dua pertiga karyawan tetap telah mengalami *burnout*.

Perubahan angkatan kerja merupakan salah satu hal yang terindikasi, dimana setiap angkatan kerja tersebut memiliki karakteristik yang berbeda. Salah satunya contohnya adalah Generasi Y yang merupakan generasi muda yang minim akan pengetahuan dalam dunia kerja yang penuh tekanan dan tuntutan, Generasi Y seringkali dihadapkan oleh situasi yang tidak nyaman yang membuat mereka rentan mengalami kelelahan emosional (*burnout*) maka penting untuk menyampaikan kepada mereka norma dan budaya organisasi yang berlaku di lingkungan kerja (Nurhasan, 2018). Hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya *role stress* dan *role conflict* pada Generasi Y, yang disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang terlalu banyak, persaingan antar rekan kerja, pembagian peran yang tidak seimbang, bahkan konflik peran yang terjadi dari dalam diri mereka sendiri.

Dalam meminimalisir *burnout* seperti yang dijelaskan pada paragraf sebelumnya dapat diketahui salah satu faktor yang memicunya adalah konflik peran. Konflik peran adalah keadaan yang muncul ketika seseorang merasa kesulitan dalam menyesuaikan berbagai peran yang dimilikinya dengan waktu yang bersamaan (Azizah, 2015). Konflik peran juga bisa timbul karena adanya

pertentangan tugas dan tanggung jawab, tugas bukan bagian dari pekerjaannya, dan keyakinan pribadi yang bertentangan dengan pekerjaannya. Kombinasi dari konflik peran dan kejadian lainnya akan menimbulkan efek positif terhadap kelelahan emosional. Jika karyawan merasa adanya pertentangan antara tugas yang harus ia lakukan dengan tanggung jawab yang dimiliki, bertentangan dengan tuntutan atasan dan rekan kerjanya, dan bertentangan dengan nilai-nilai yang diyakini. Hal tersebut akan menyebabkan kelelahan emosional dan memiliki kecenderungan mengarah kepada sikap pekerjaan seperti kepuasan kerja (Ashkanasy *et al.*, 2002).

Kepuasan kerja merupakan suatu kumpulan perasaan mengenai pekerjaan yang memiliki tingkat kepuasan yang dapat berubah, dari kepuasan yang tinggi menjadi ketidakpuasan yang tinggi (George & Jones, 2012) pekerja yang memiliki kepuasan yang tinggi mengalami perasaan positif dan baik ketika mengerjakan tugas dan aktivitasnya. Pekerja dengan kepuasan yang rendah memiliki perasaan negatif saat memikirkan tugas atau mengambil bagian dalam tugasnya terlalu berlebihan sehingga sulit untuk menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki dalam waktu bersamaan.

Penelitian mengenai konflik peran terhadap kelelahan emosional (*burnout*) maupun terhadap kepuasan kerja, dan kelelahan emosional (*burnout*) terhadap kepuasan kerja maupun terhadap konflik peran sudah banyak dilakukan namun penelitian konflik peran terhadap kelelahan emosional (*burnout*) pada kepuasan kerja belum ada penelitian secara spesifik seperti itu termasuk di Indonesia. Penelitian terkait kelelahan emosional (*burnout*) yang ada masih berupa

analisis deskriptif. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Amalia, 2012) mengenai pengaruh konflik peran terhadap *burnout* pada mahasiswa koass dengan menggunakan dua instrument sebagai alat ukur konflik peran dan alat ukur *burnout* yang dimodifikasi dari *Maslach Burnout Inventory* (MBI).

Kelelahan emosional merupakan keadaan seorang individu merasa terkurasnya sumber-sumber emosional dari dalam dirinya (Maslach dan Leither, 2008). Keadaan tersebut ditandai dengan depresi dan perasaan tidak ada harapan. Perasaan ini akan menyeret kita pada sebuah keyakinan yang “salah” bahwa hidup harus diakhiri. Putus asa difokuskan pada seseorang yang mengalami kelelahan emosional, karena kelelahan tersebut muncul karena ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan. Harapan-harapan yang tidak sesuai tersebut semakin lama akan terus berkembang menjadi ketidakbahagiaan dan keputusasaan.

Kelelahan emosional tidak hanya tertulis di dalam buku ataupun jurnal tetapi juga dalam Al Quran. Di Dalam Al Quran dijelaskan mengenai kelelahan emosional dalam perspektif islam sebagaimana dijelaskan dalam QS.Az-Zumar [39] : 53 yang berbunyi:

قُلْ يُعْبَادِي الَّذِينَ أَسْرَفُوا عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ لَا تَقْنَطُوا مِن رَّحْمَةِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يَغْفِرُ
٥٣ - الدُّنُوبَ جَمِيعًا إِنَّهُ هُوَ الْعَفُورُ الرَّحِيمُ

Artinya:

“Katakanlah: "Hai hamba-hamba-Ku yang malampai batas terhadap diri mereka sendiri, janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya Allah mengampuni dosa-dosa semuanya. Sesungguhnya Dialah Yang Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.” (QS. Az-Zumar [39]: 53).

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT memberi peringatan bahwa kita tidak boleh berputus asa, dan kita tidak boleh melampaui dari batas dalam usaha kita tidak mengenal batas dalam mencapai sesuatu. Kita harus senantiasa meminta rahmat dan petunjuk-Nya sehingga tetap berpegang teguh pada aturan dan nilai-nilai keimanan.

Hubungan ayat tersebut dengan *burnout* adalah manusia dalam berusaha terkadang melampaui batas dan cenderung berlebihan dalam melakukan sesuatu. Mereka tidak mengenal waktu, cara, dan usaha dalam melakukannya sehingga mereka sering kali mengalami kelelahan baik secara tekanan fisik maupun emosional atau kejiwaan, sehingga menimbulkan *burnout*. Ayat diatas menjelaskan bahwa kita sebagai manusia harus menjaga diri dan tidak melampaui batas dalam usaha dan melakukan setiap pekerjaan.

Kepuasan kerja adalah suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh karyawan. Kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dalam pandangan islam disinggung dalam ayat-ayat Al- Quran. Seperti dalam Surat At- Taubah [9] : 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
۱۰۵ - وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya:

“Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.” (QS. At-Taubah [9]: 105)

Ayat tersebut menjelaskan tentang segala bentuk pekerjaan maupun perbuatan bagi seorang muslim yang dilakukan dengan sadar dan dengan tujuan yang jelas yaitu, semata-mata hanya untuk Allah SWT.

Tingkat kepuasan kerja seorang individu berbeda-beda tergantung bagaimana ia menilai pekerjaan yang dilakukannya. Salah satu bentuk terwujudnya kepuasan kerja adalah perlakuan adil terhadap karyawan. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Quran Surat Al-Maidah [5] : 8

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ
٨ - أَلَّا تَعْدِلُوا ۗ اَعْدِلُوا ۗ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al-Maidah [5] : 8).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dan melihat pengaruh konflik peran, kelelahan emosional (*burnout*), serta kepuasan kerja pada generasi- Y maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dengan judul, “PENGARUH KONFLIK PERAN TERHADAP KELELAHAN EMOSIONAL (*BURNOUT*) DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI MEDIATOR SERTA TINJAUANNYA DARI SUDUT PANDANG ISLAM.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran Konflik Peran, Kelelahan Emosional, dan Kepuasan Kerja pada karyawan generasi Y?
2. Apakah Konflik peran berpengaruh terhadap Kelelahan Emosional pada karyawan generasi Y?
3. Apakah Konflik Peran berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan generasi Y?
4. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kelelahan Emosional pada karyawan generasi Y?
5. Apakah Kepuasan Kerja dapat dijadikan model yang memediasi pengaruh Konflik Peran terhadap Kelelahan Emosional pada karyawan generasi Y?
6. Bagaimana pandangan islam mengenai Konflik Peran, Kelelahan Emosional, dan Kepuasan Kerja pada karyawan generasi Y?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat disimpulkan dari tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami gambaran dari Konflik Peran, Kelelahan Emosional, dan Kepuasan Kerja pada karyawan generasi Y
2. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh Konflik Peran terhadap Kelelahan Emosional pada karyawan generasi Y

3. Untuk mengetahui dan memahami Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan generasi Y
4. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kelelahan Emosional pada karyawan generasi Y
5. Untuk mengetahui dan memahami Kepuasan Kerja sebagai model yang memediasi pengaruh Konflik Peran terhadap Kelelahan Emosional pada karyawan generasi Y
6. Untuk mengetahui pandangan islam mengenai Konflik Peran, Kelelahan Emosional, dan Kepuasan Kerja pada karyawan generasi Y

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan maupun acuan untuk bidang manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap kelelahan emosional (*Burnout*) dengan kepuasan kerja sebagai faktor mediator.

1.4.2 Manfaat Akademis

1. Dapat membantu untuk menambah wawasan bidang ilmu sumber daya manusia serta landasan bagi peneliti selanjutnya
2. Sebagai acuan maupun referensi bagi peneliti selanjutnya untuk membahas mengenai kepuasan kerja karyawan.