

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Daerah Istimewa Yogyakarta adalah salah satu provinsi terkenal terletak di pulau jawa yang ada di indonesia terkenal dengan kekayaan warisan budaya, sejarah dan kuliner yang sangat melimpah. Yogyakarta menjadi destinasi wisata mulai dari wisatawan lokal maupun mancanegara. Dengan begitu Yogyakarta mendapatkan pengunjung yang sangat tinggi setiap tahunnya. Menurut TEMPO.CO dari pernyataan Kepala bidang (DINPAR) Destinasi Wisata Dinas Pariwisata DIY, Antariksa Trisno Bawono, menegaskan bahwa wisatawan lokal maupun mancanegara di Yogyakarta periode 20-31 Desember 2024 mencapai 1.368.090 yang mana ditahun 2024 mengalami kenaikan sebesar 227.321 di tahun 2023. Hal ini dinilai berdampak positif bagi kawasan industri dan UKM sekitar yang berdampak langsung bagi ekonomi.

Kawasan industri dan kuliner yang ada di Yogyakarta tentu sangat berdampak pada peningkatan wisatawan yang datang ke Yogyakarta. Hal ini menyebabkan perusahaan- perusahaan dan tempat kuliner berlomba berinovasi untuk menarik pelanggan dan memenuhi target pasarnya. Seperti perusahaan kuliner Burgerking. Cabang Burgerking yang ada di provinsi Yogyakarta terdiri dari 4 cabang, yaitu Burgerking Malioboro, Burgerking Ambarukmo plaza, Burgerking Diponegoro dan Burgerking Jogja City Mall. Dari keempat tempat tersebut, Burgerking Malioboro adalah tempat yang mendapatkan rekomendasi

dan tujuan wisatawan yang paling tinggi dibandingkan dengan Burgerking yang ada di Yogyakarta lainnya. Hal ini dipengaruhi oleh letak strategi yang berada di tengah tempat destinasi wisata Malioboro Yogyakarta dan dibuktikan dengan data penjualan pada hari Sabtu, 5 april 2025 berada pada Rp. 79.200.000,00. Jika dibandingkan dengan perolehan Burgerking Jogja City Mall (JCM) dengan penjualan Rp. 29.900.000,00, Burgerking Diponegoro Rp. 31.000.000,00, dan Burgerking Ambarukmo Plaza Rp. 27.200.000,00,.

Dengan adanya data tersebut, Burgerking Malioboro mendapatkan tuntutan lebih dari *store* lainya mulai dari kebersihan, properti, standar operasional kerja dan memperhatikan pelayanan untuk setiap konsumen yang datang. Dengan begitu, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang dapat mengerjakan target perusahaan tersebut. Suratman dan Eriyanti (2020) Sumber Daya Manusia (SDM) adalah individu yang produktif dalam hal bekerja sebagai penggerak di organisasi, baik dalam institute maupun fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih kemampuannya dan dikembangkan. Rosalina dan Apiska (2018) sumber daya manusia sangat berperan dalam menggerakkan roda kehidupan organisasi dalam mencapai tujuan dan setiap organisasi dituntut agar selalu bertahan dan berkembang dengan sumber daya manusia sebagai tombaknya.

Dalam SDM selalu berkaitan dengan permasalahan kinerja. Rosalina dan Apiska (2018) kinerja adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja dapat menurun dipengaruhi oleh tanggung jawab yang diberikan kepada

karyawan. Hal ini dapat dibuktikan dengan para karyawan yang bekerja di Burgerking Malioboro status karyawan dapat mempengaruhi jam pulang karyawan seperti salah satu karyawan *full time* yang ada di Burgerking Malioboro yang memiliki jam *overtime* 1-3 jam dalam sekali shift dikarenakan tugas dan tanggung jawab tambahan yang diberikan. Sedangkan karyawan *part time* cenderung lebih singkat *overtime* antara 10-30 menit dari jam pulang. Status karyawan juga mempengaruhi tugas yang diberikan, karyawan *part time* hanya diberikan tugas pokok yang diberikan oleh karyawan *full time* maupun manager, sedangkan karyawan *full time* karyawan yang dihadapkan langsung dengan beban kerja tinggi dengan diiringi menjaga kualitas layanan, dalam hal ini, karyawan tidak hanya dituntut untuk melakukan kerja dengan tepat sesuai SOP yang ditentukan tetapi juga harus berinteraksi dengan *customer* dalam situasi yang menegangkan. Hal ini dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan *full time* yang berhubungan dengan kelelahan mental dan fisik dalam jangka yang berkepanjangan, yang berpotensi mengganggu psikis karyawan yang menyebabkan stress berlebihan (*Burnout*). Hasil survey yang dilakukan oleh Manulife, gangguan Kesehatan mental yang paling diawatirkan masyarakat Indonesia adalah Stres/*Burnout* yang ada di angka 56% dari kurang lebih 1.000 responden, angka ini jauh lebih tinggi dibandingkan dengan data gangguan tidur 42,6%, depresi 20,7%, kecemasan 28,2%, kesepian 24,9% dan gangguan kognitif 9,1%.

Dari laporan terbaru *State of the Global Workplace 2024*, pekerja Indonesia tercatat sebagai pekerja yang mempunyai Tingkat stress sebesar 16%, pekerja

Indonesia yang merasakan stres setiap hari di tempat kerja (Parapuan, 2025). Meskipun angka ini tergolong kecil dari negara Asia Tenggara lainnya, hal ini juga harus diperhatikan agar tidak bertambah untuk tahun berikutnya.

Priyono dan Saraswati (2023) *Burnout* di sini mengacu pada kelelahan fisik dan mental yang ditandai dengan munculnya konsep diri yang rendah, kesulitan dalam berkonsentrasi, serta penurunan kualitas perilaku kerja. Gejala yang sering terlihat pada karyawan yang mengalami kelelahan ini meliputi kejenuhan, sinisme, inefisiensi, dan kurangnya rasa pencapaian dalam karier mereka. *Burnout* adalah sindrom kelelahan fisik dan mental yang sering dialami individu, terutama dalam lingkungan kerja. Kondisi ini ditandai oleh penurunan konsep diri, yang mengakibatkan kesulitan dalam berkonsentrasi dan menurunnya kualitas kinerja. Karyawan yang mengalami *Burnout* biasanya menunjukkan gejala seperti kejenuhan, sikap sinis terhadap pekerjaan, inefisiensi dalam menyelesaikan tugas, serta kurangnya rasa pencapaian dalam karier mereka. Dampak *Burnout* ini tidak hanya memengaruhi kesehatan mental, tetapi juga fisik.

Pengertian Baron & Greenberg, J, (1990) *Burnout* yaitu sindrom kelelahan pada suatu individu baik secara emosional, fisik dan mental dengan diiringi perasaan rendahnya harga diri atau rendahnya efikasi dalam diri yang dihasilkan dari stress. Dalam hal ini, tekanan yang berkelanjutan akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat mengurangi kemampuan individu untuk berfungsi dengan efektif. Ketika karyawan menghadapi tuntutan yang terus meningkat, seperti tenggat waktu yang ketat, tanggung jawab yang kompleks, dan jam kerja yang

panjang, mereka cenderung mengalami stres yang berkepanjangan. Jika stres ini tidak dikelola dengan baik, dampaknya bisa sangat serius, berujung pada *Burnout* yang ditandai dengan perasaan kehabisan energi, depersonalisasi, dan penurunan kinerja.

Beban kerja adalah frekuensi rata-rata dari suatu jenis pekerjaan dalam kurun waktu tertentu. Penentuan beban kerja organisasi dilakukan dengan mempertimbangkan perhitungan atau pengalaman yang ada. Vanchapo dan Faathir (2019) beban kerja serangkaian proses atau tanggung jawab yang perlu diselesaikan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. Ketika seorang karyawan dapat mengatasi dan mengatur diri dengan baik terhadap tugas-tugas yang diberikan, hal itu tidak akan terasa membebani. Namun, apabila karyawan tersebut mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas dan kegiatan yang ada, maka hal tersebut dapat berpotensi berubah menjadi beban kerja yang berat.

Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian ini. Wawancara yang dilaksanakan hari jum'at, 7 Maret 2025 terhadap subyek ET dan FD, dimana subyek ini adalah karyawan burger king Malioboro Yogyakarta yang berstatus *Full Time*. Subyek ET mengatakan bahwa kerja disini membutuhkan banyak tenaga fisik, kecepatan dan pemikiran yang cepat untuk melakukan sesuatu hal, bekerja disini harus bisa di semua posisi, harus bertanggung jawab dengan kerjaan yang telah dilakukan meskipun diluar jam kerja dan mengerjakan pekerjaan team lain yang belum terselesaikan adalah tanggung jawab karyawan yang berstatus *Full Time*. Hal ini yang membuat saya

menjadi tertekan dan beban kerja yang diberikan di tempat ini tidak seimbang menyebabkan beberapa karyawan mengalami stress.

Sementara subyek FD dimintai keterangan terkait tentang apa yang menyebabkan karyawan yang berstatus *Full Time* mengalami stress kerja (*Burnout*). Subyek FD mengatakan bahwa karyawan yang berstatus *Full Time* mengalami stress diluar maupun di lingkungan store adalah tugas harian yang diberikan sangat banyak tetapi team yang diberikan pada saat shift itu sedikit, ini pasti membuat saya merasa kesulitan dalam menjalankan shift, akibat dari hal ini, saya harus *overtime* lebih lama untuk menyelesaikan tugas yang diberikan dan belum lagi pekerjaan yang diberikan belum sesuai apa yang diinginkan manager maka akan mendapat teguran diluar jam kerja melalui *feedback* yang ada di sosial media.

Burnout adalah kondisi di mana seseorang mengalami kelelahan fisik dan mental, yang seringkali disebabkan oleh beban kerja yang terlalu berat. Dalam hal ini, tekanan yang berkelanjutan akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat mengurangi kemampuan individu untuk berfungsi dengan efektif Menurut Faber (1981) *Burnout* merupakan suatu bentuk kelelahan yang dialami oleh seseorang akibat dari aktivitas yang dilakukan secara intensif. Mereka umumnya menunjukkan dedikasi yang tinggi dan memiliki komitmen yang kokoh. namun terlalu banyak beraktivitas dalam jangka waktu yang lama. Seringkali, kebutuhan dan keinginan pribadi dikesampingkan, sehingga individu tersebut merasakan tekanan yang semakin berat, yang pada gilirannya berkontribusi lebih besar pada organisasi tempat mereka bekerja. Hasil

penelitian dari (Rohyani dan Bayuardi, 2021) Beban kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat *Burnout*. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja dapat dijadikan sebagai variabel yang berkontribusi dalam peningkatan *Burnout*.

Karyawan yang memiliki beban kerja tinggi lebih cenderung terkena *Burnout*, karena karyawan mengalami kelelahan fisik dan menurunnya mental psikisnya. Ulhaq dan Putri, (2023) *Burnout*, atau yang sering dikenal sebagai kejenuhan kerja, adalah kondisi di mana seseorang mengalami kelelahan emosional, fisik, dan mental akibat stres berlebihan yang dialami di tempat kerja. Situasi ini umumnya dialami oleh pegawai dan dapat berdampak negatif pada produktivitas kerja mereka.

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja tinggi pada karyawan dapat mempengaruhi seseorang mengalami *Burnout*. Seiring dengan adanya indikasi bahwa banyak karyawan di Burger King Malioboro mengalami stres akibat tingginya jumlah pengunjung, hal ini menjadi perhatian khusus. Mengingat lokasi Burger King Malioboro yang terletak di daerah wisata dan budaya yang mengutamakan disiplin kerja, peneliti merasa terdorong untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai situasi ini tentang Gambaran *Burnout* pada karyawan *Full Time* yang mengalami beban kerja tinggi (studi kasus: pada karyawan Burger King Malioboro Yogyakarta).

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang *Burnout* terhadap karyawan *Full Time* yang mengalami beban kerja tinggi.

1.3 Manfaat Penelitian

1.3.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan di bidang psikologi dan memberikan wawasan yang berguna bagi perusahaan mengenai *Burnout* terhadap karyawan *Full Time* yang mengalami beban kerja tinggi.

1.3.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Subjek

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai *Burnout* pada karyawan *Full Time* yang mengalami beban kerja tinggi.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi fondasi dan pijakan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *Burnout* pada karyawan *Full Time* yang mengalami beban kerja tinggi.

1.4 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini didasarkan pada kajian-kajian sebelumnya yang telah membahas tentang *Burnout* pada karyawan yang mengalami beban kerja tinggi sudah banyak dibahas dan diteliti. Namun judul yang saya akan teliti ini merujuk pada suatu tempat, sehingga lebih spesifik. Sejauh ini peneliti mencari referensi, judul yang peneliti jadikan penelitian masih sedikit yang membahas dan belum ada yang persis dengan judul yang diambil. Penelitian yang dilakukan sebelumnya antara lain.

Anandani dan Rahmasari (2023) dengan judul penelitian "Hubungan beban kerja dengan *Burnout* pada pegawai perusahaan startup" perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti ada pada beberapa bagian seperti Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode kuantitatif korelasional, sementara peneliti juga menerapkan pendekatan kualitatif. Selain itu, terdapat perbedaan dalam subjek penelitian yang terlibat. pada jurnal ini menggunakan subyek pegawai pada perusahaan startup sedangkan peneliti menggunakan subyek karyawan *Full Time* pada perusahaan F&B

Dewi, Alhadar dan Mustafa (2023) dengan judul penelitian " Pengaruh beban Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui *Burnout* Pada Karyawan PT BNI Cabang Ternate" terdapat perbedaan penelitian, yaitu Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah survei dengan kuesioner, sementara peneliti menerapkan pendekatan kualitatif. Selain itu, terdapat perbedaan dalam judulnya, di mana penelitian ini mengungkap

hubungan antara beban kerja dan niat untuk berpindah kerja (turnover intention). sedangkan peneliti mengungkapkan *Burnout* pada beban kerja secara langsung.

Lineuwih, Sariwulan dan Fidhayaallah (2023) dengan judul penelitian "Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Work Family Conflict Terhadap *Burnout* Karyawan" terdapat perbedaan penelitian, yaitu pada metode penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif studi kasus. Penelitian ini juga menggunakan empat variabel sekaligus sedangkan peneliti hanya menggunakan satu variabel. Penelitian ini menggunakan sampel karyawan dari berbagai divisi. sedangkan peneliti menggunakan sampel karyawan yang berstatus *Full Time*.

Sundari dan Meria (2022) penelitian tentang "Pengaruh Beban Kerja Melalui *Burnout* dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention" terdapat perbedaan yaitu, pada penelitian Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sementara peneliti menerapkan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Ellen & Schultz (1998) sedangkan peneliti menggunakan teori dari Baron dan Greenberg (1990), Freudenberger (1974) dan Maslach (1998). Sampel pada penelitian ini menggunakan karyawan yang bekerja dirumah selama pandemi covid-19 dalam wilayah Jakarta Barat dan Tangerang, sedangkan peneliti menggunakan sampel karyawan yang bekerja di Burger King Yogyakarta yang berstatus *Full Time*.

Chandra (2024) dengan judul penelitian "Pengaruh Beban Kerja dan Stress kerja Terhadap *Burnout*" terdapat perbedaan pada penelitian ini yaitu, menggunakan metode penelitian eksplanatori sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Teori pada penelitian ini menggunakan Leatz dan stolar, sedangkan peneliti menggunakan teori dari Baron dan Greenberg (1990), Freudenberger (1974) dan Maslach (1998).

Sijabat dan Hermawati (2021) penelitian tentang "Studi Beban Kerja dan Stress Kerja Berdampak *Burnout* Pada Pekerja Pelaut Berkebangsaan Indonesia" terdapat perbedaan penelitian pada bagian metode, Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah seorang pelaut dalam lingkup internasional maupun nasional, sedangkan peneliti menggunakan sampel karyawan yang berstatus *Full Time*.

Wijaya dan Wibawa (2020) dengan judul penelitian "Beban Kerja Berpengaruh Terhadap *Burnout* Dengan Variabel Work Family Conflict Sebagai Pemediasi" terdapat perbedaan Dalam penelitian ini, digunakan metode kuantitatif, sementara peneliti juga mengaplikasikan pendekatan kualitatif. Penelitian ini membahas tentang beban kerja yang mempengaruhi stres berlebihan yang diakibatkan oleh masalah keluarga sebagai pemediasi pada karyawan, sedangkan peneliti lebih ke arah beban kerja yang menimbulkan *Burnout* dalam lingkungan kerja.

Pujiarti dan Idealitiana (2023) dengan judul penelitian "Pengaruh Lama Kerja dan Beban Kerja Perawat Terhadap *Burnout*" terdapat perbedaan pada

metode penelitian, penelitian ini menggunakan analitik dengan pendekatan Cross Sectional, sedangkan peneliti memakai metode penelitian kualitatif dengan pendekatan Studi kasus. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lama kerja dan beban kerja terhadap *Burnout*, sedangkan peneliti bertujuan untuk mengetahui gambaran *Burnout* terhadap karyawan yang mengalami beban kerja tinggi.

Indrawan, Claudia dan Rifani (2022) dengan judul "Pengaruh Beban Kerja dan Stress Terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi *Burnout*". Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh beban kerja dan stres terhadap kinerja karyawan dalam mediasi *Burnout*, sedangkan peneliti melakukan penelitian tentang beban kerja yang secara langsung mempengaruhi *Burnout*. Penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori. Sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan studi kasus.

Putra dan Wardani (2023) dengan judul penelitian "Analisis Leadership, Reinforcement dan Beban Kerja Terhadap *Burnout* Pada Petugas Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri" terdapat perbedaan penelitian yaitu pada metode penelitian. penelitian ini menggunakan desain kuantitatif observasional Dengan pendekatan cross reinforcement, Dengan pendekatan cross reinforcement, peneliti menerapkan desain penelitian kualitatif yang berbasis pada studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap *Burnout* pada leadership, reinforcement dan beban

kerja, sedangkan peneliti ingin melihat Gambaran *Burnout* pada karyawan yang mengalami beban kerja tinggi.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti tidak melihat adanya kesamaan, terdapat perbedaan antara lain:

1.4.1 Keaslian Topik

Penelitian diatas banyak menggunakan lebih dari satu variable, Dalam penelitian ini, hanya satu variabel yang digunakan, yaitu *Burnout* pada karyawan *Full Time* yang mengalami beban kerja tinggi.

1.4.2 Keaslian Teori

Pada penelitian yang ada diatas menggunakan teori dari Ellen & Schultz (1998) yang *Burnout* merupakan sebuah kondisi kelelahan yang dialami seseorang akibat tuntutan situasi yang memerlukan keterlibatan emosional, baik secara fisik maupun mental. Hal ini sering kali dipicu oleh harapan tinggi yang dimiliki individu untuk mencapai kinerja optimal. Dan pada penelitian diatas banyak menggunakan teori dari jurnal bukan dari para ahli. Sedangkan penelitian ini menggunakan teori dari Baron dan Greenberg (1990)

1.4.3 Keaslian Alat Ukur

Penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi untuk pengambilan datanya, berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih menggunakan skala

1.4.4 Keaslian Subyek Penelitian

Penelitian ini mengambil subyek sesuai judul yaitu karyawan Burger King Malioboro Yogyakarta yang lebih spesifik subyeknya, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan subyek yang sama yaitu karyawan akan tetapi berbeda dari segi lokasi dan kualifikasinya.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti ini merupakan penelitian yang baru, murni, dan asli. yang bertujuan untuk memberikan gambaran *Burnout* pada karyawan *Full Time* yang mengalami beban kerja tinggi di Burgerking Malioboro Yogyakarta untuk pihak-pihak yang membutuhkan.

PERPUSTAKAAN
JENDERAL
YOGYAKARTA