

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini istilah kuliner sering didengar, dibaca lewat media cetak maupun audio visual. Pengertian kuliner tidak terlepas dari kegiatan memasak yang erat kaitannya dengan konsumsi makanan sehari-hari. Kuliner juga dapat diartikan sebagai hasil olahan yang berupa masakan berupa lauk-pauk, panganan maupun minuman. Saat ini kuliner sudah merupakan sebuah gaya hidup yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari karena makanan adalah sebuah kebutuhan sehari-hari. Semua itu, membutuhkan cara pengolahan makanan yang enak.

Sejak beberapa tahun silam, bisnis di kota-kota besar terutama Yogyakarta dan kota lainnya, masih isi oleh beberapa bisnis kreatif, termasuk di dalamnya adalah bisnis kuliner. Segala bentuk bisnis, tentunya cepat atau lambat pasti akan menuju titik terang. Titik di mana persaingan menjadi sedemikian ketat dan buas, dan yang tidak mampu menjawab tantangan zaman, maka dipastikan akan tersingkir. Sementara itu, banyak kalangan yang menyatakan bahwa menu tradisional akan kembali mendapat tempat di hati pecinta kuliner Indonesia. Pasalnya, saat ini telah banyak yang bosan dengan menu-menu modern dan justru melirik menu tradisional.

Salah satu *icon* kuliner di Yogyakarta yaitu Warung Spesial Sambal (Waroeng SS). Warung ini sangat terkenal di Yogyakarta karena cita rasa Indonesia asli. Mengulas sisi keindahan kuliner yang terdapat di warung SS yang mana makanan

tersebut mempunyai ciri khas pedas di lidah untuk para pengunjung. Bagi sebagian kalangan, sambal merupakan hal terpenting yang harus tersedia dalam sajian menu makanan. Bahkan sebagian mereka mengatakan bahwa, sebuah masakan akan terasa hambar jika rasa pedas yang ada pada sambal tersebut tidak nendang atau tidak pas. Kondisi seperti ini memancing inspirasi seorang pria berasal dari Boyolali yakni Yoyok Hery Wahyono untuk senantiasa menjadikan peluang usaha yang menguntungkan. Untuk makan di Warung SS tersebut terkadang pelanggan harus mengantri lama. Tetapi dengan semangat dan pelayanan yang luar biasa dari karyawannya banyak pelanggan yang tidak kecewa dengan Warung SS. Bahkan usaha Warung SS ini semakin lama semakin berkembang.

Setiap bisnis selalu mengharapkan mempunyai SDM yang berjiwa semangat tinggi, karena dengan memiliki SDM yang bersemangat akan memberikan sumbangan yang optimal bagi bisnis tersebut. Selain itu, dengan memiliki karyawan yang bersemangat sebuah bisnis dapat dengan mudah meningkatkan kinerja karyawan pada bisnisnya. Masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen karena keberhasilan manajemen yang lain itu tergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Apabila individu dalam sebuah bisnis yaitu SDM-nya dapat berjalan efektif maka perusahaan tetap berjalan efektif. Dengan kata lain kelangsungan hidup bisnis itu ditentukan oleh kinerja karyawannya. Menurut Tarwaka (2010) dalam Jesi, kerja manusia dapat bersifat fisik maupun psikologis, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda.

Ada kalanya karyawan yang dituntut untuk bekerja dengan semangat yang tinggi mengalami kelelahan (*burnout*) dalam bekerja. Kelelahan kerja (*burnout*) merupakan menurunnya kapasitas kerja dan ketahanan kerja dengan ditandai oleh rasa letih, lesu, dan sensasi lelah. Di Warung Makan SS setiap karyawan disibukkan dengan banyaknya pelanggan yang mengantri untuk makan di warung tersebut dan dituntut untuk sepenuhnya melayani kepuasan pelanggan. Secara fisik manusia tidak mampu dituntut mempertahankan semangatnya dalam waktu yang cukup lama, sehingga hal tersebut dapat menimbulkan kelelahan dalam bekerja (*burnout*). Schaeffeli dan Jauchur 1994 dalam Eva 2011, menyatakan bahwa dalam menjalankan peran dan fungsinya seorang karyawan dituntut untuk memiliki keahlian, pengetahuan, dan konsentrasi yang tinggi. Selain itu seorang karyawan selalu dihadapkan dengan tuntutan profesi dan sering menghadapi berbagai macam persoalan baik persoalan internal maupun persoalan teman sekerja. Itu semua dapat menimbulkan rasa tertekan pada seorang karyawan, sehingga mudah mengalami stress dan berpotensi mengalami *burnout* pada karyawan. Usaha untuk mengurangi tingkat kelelahan kerja (*burnout*) karyawan diantaranya adalah dengan memperhatikan beban kerja, stress kerja, dan motivasi.

Beban kerja adalah kondisi lama seseorang melakukan aktifitas pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas kerja yang bersangkutan tanpa menunjukkan tanda kelelahan (*Burnout*). Dari sudut pandang ergonomi setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang dengan kemampuan fisik, kognitif, maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut. Beban kerja yang berlebihan

dapat menyebabkan menurunnya moral dan motivasi sehingga hal ini menjadi salah satu penyebab kelelahan kerja (*Burnout*). Beban kerja yang dialami karyawan SS yaitu ketika jumlah pelanggan diluar batas karyawan yang bekerja hal itu menjadi beban tersendiri bagi setiap karyawan, karena karyawan harus bekerja ekstra untuk melayani pelanggan yang berlebihan. Saat karyawan merasakan beban kerjanya tinggi maka di situlah kelelahan kerja (*burnout*) karyawan akan meningkat, hal tersebut akan berdampak pada menurunnya pelayanan terhadap pelanggan yang ditandai dengan murungnya ekspresi wajah yang ditunjukkan kepada pelanggan bahkan munculnya kata-kata yang membuat pelanggan tidak merasa nyaman. Menurut Florian 2007 dalam Rida 2013, kondisi yang mempengaruhi performa karyawan akan berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan konsumen. Beban yang diterima karyawan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi performa karyawan pada saat bekerja. Penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa ada hubungan beban kerja dengan kelelahan kerja (*burnout*) pada Mahasiswa pendidikan dokter spesialis bedah di BLU RSUP. Prof. Dr. R.D. Kandou Manado (Jesi S.V. Rampengan 2014). Sedangkan penelitian yang dilakukan Adi Nugroho (2010) menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara beban kerja dengan tingkat kelelahan (*Burnout*) pada petani di Desa Curut Kecamatan Penawangan Grobogan Tahun 2013.

Disisi lain faktor yang mempengaruhi kelelahan kerja (*Burnout*) yaitu stress. Stress merupakan suatu kondisi seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri

seseorang maupun lingkungan di luar diri seseorang. Stress dapat menimbulkan banyak dampak negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi karyawan. Menurut Robbin (2002) stress merupakan kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan atau tuntutan sesuai dengan harapan dari hasil yang ingin dia capai dalam kondisi penting dan tidak menentu. Stress yang terlalu tinggi atau rendah, dalam jangka waktu tertentu dapat menurunkan kinerja (Sunyoto 2013 dalam Christra 2013). Stress yang dialami karyawan SS diakibatkan karena beban kerja yang tinggi serta kurangnya motivasi baik dari atasan maupun sesama karyawan, gejala stress pada karyawan SS ini terlihat pada penurunan konsentrasi dan perhatian kepada pelanggannya. Faktor lain pemicu stress karyawan SS yaitu area kerja yang ramai baik itu dari pengunjung maupun bisingnya suara pekerja yang sedang bekerja di dapur maupun bekerja di luar dapur. Hal tersebut jika berkelanjutan maka akan berdampak kelelahan kerja (*burnout*). Penelitian sebelumnya yang dilakukan Widodo 2009 menyimpulkan bahwa stress kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kelelahan kerja (*burnout*) pada perawat di Rumah Sakit Islam PDHI Yogyakarta. Dan penelitian yang dilakukan Christa dkk menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara stress kerja dengan kelelahan kerja (*burnout*) pada perawat UGD dan ICU Rumah Sakit Umum Daerah Datoe Binangkang Kabupaten Bojonegara.

Selain beban dan stress, faktor lain yang mempengaruhi kelelahan kerja (*burnout*) yaitu motivasi. Motivasi diartikan dorongan untuk bertindak guna mencapai suatu tujuan tertentu, hasil motivasi akan diwujudkan dalam bentuk

perilakunya, karena dengan motivasi individu terdorong memenuhi kebutuhan fisiologis, psikologis, dan sosial (Pieter dalam Febriani 2010). Motivasi sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan SS, karena dengan motivasi karyawan terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan intensitas beban kerja dan stress kerja yang tinggi. Motivasi yang didapatkan karyawan SS terlihat sangat kurang, dapat dilihat dari kinerjanya yang ketika melayani banyaknya pelanggan yang makan di warung SS beberapa karyawan memperlihatkan ekspresi wajah yang murung. Dengan banyaknya beban kerja serta tingginya stress yang di tanggung karyawan sulit untuk setiap karyawan memotivasi dirinya sendiri maupun memotivasi sesama rekan kerjanya. Karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi cenderung tidak akan mengalami kelelahan kerja (*burnout*), namun jika karyawan memiliki motivasi kerja yang rendah maka ia akan mengalami kecenderungan lelah dalam bekerja (*Burnout*), sehingga membuat karyawan tersebut merasa terbebani dengan pekerjaannya dan merasakan gejala stress yang timbul akibat bekerja. Dari Penelitian sebelumnya hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ada hubungan negatif antara motivasi kerja perawat dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada perawat di RSUD Serui-Papua Eva, dkk 2011. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Febriani 2013, menyimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi dengan *burnout* pada perawat di IRD RSUD Dr. M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi modifikasi karena terinspirasi dari penelitian yang dilakukan Widodo Hariyono dkk 2009 di Universitas Ahmad Dahlan berjudul “Hubungan antara Beban Kerja, Stres Kerja, dan Tingkat Konflik dengan

Kelelahan Kerja Perawat di Rumah Sakit Islam PDHI Yogyakarta” dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti sebelumnya menggunakan variabel Hubungan antara Beban Kerja, Stres Kerja, dan Tingkat Konflik dengan Kelelahan Kerja Perawat di Rumah Sakit Islam PDHI Yogyakarta, tetapi dalam penelitian ini menggunakan Hubungan antara Beban Kerja, Stres Kerja, dan Motivasi dengan Kelelahan Kerja (*Burnout*) karena sesuai observasi pada objek penelitian Warung SS Yogyakarta yang terdapat fenomena yang menyebabkan karyawan warung SS mengalami kelelahan kerja (*burnout*).

Oleh karena itu, berdasarkan pernyataan–pernyataan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: “**Hubungan Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi dengan Kelelahan Kerja (*Burnout*) Study Pada Karyawan Warung SS**”

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada hubungan beban kerja dengan kelelahan kerja (*burnout*)
2. Apakah ada hubungan stres kerja dengan kelelahan kerja (*burnout*)
3. Apakah ada hubungan motivasi dengan kelelahan kerja (*burnout*)

C. Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis hubungan beban kerja dengan kelelahan kerja (*burnout*)
- b. Menganalisis hubungan stres kerja dengan kelelahan kerja (*burnout*)
- c. Menganalisis hubungan motivasi dengan kelelahan kerja (*burnout*)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan MSDM terutama tentang Hubungan Beban kerja, Stres Kerja dengan Kelelahan Kerja (*Burnout*) Karyawan Warung SS Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai peneliti, manfaat penelitian yang diharapkan :

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam rangka penerapan ilmu pengetahuan yang telah diterima selama kuliah.

b. Bagi Warung SS Yogyakarta

Diharapkan sumber informasi dan bahan pertimbangan di dalam mengatasi permasalahan yang timbul terutama dalam hal mengatasi kelelahan kerja (*Burnout*) yang berhubungan dengan beban kerja, stress kerja dan motivasi yang timbul pada karyawan.

c. Bagi Perguruan Tinggi

Menambah referensi pengetahuan tentang Hubungan Beban kerja, Stres Kerja, dan Motivasi terhadap Kelelahan Kerja (*Burnout*) Karyawan.