

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan dan perkembangan ekonomi di Indonesia saat ini telah meningkat pesat sehingga persaingan antara bisnis menjadi semakin ketat. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia tumbuh rata-rata 5-6% per tahun sejak tahun 2010-an, didorong oleh sektor-sektor seperti manufaktur, perdagangan, dan jasa. Namun, pertumbuhan ini juga membawa tantangan yang baru, terutama dalam persaingan bisnis yang semakin ketat. Oleh karena itu, perusahaan harus bekerja secara efektif dan efisien mungkin agar bisa meningkatkan produktivitas sumber daya yang dimilikinya, serta dapat mempertahankan keberlanjutan perusahaan dibandingkan dengan pesaing. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam mendukung kesuksesan perusahaan karena hampir seluruh aktivitas operasional perusahaan dilakukan oleh karyawan. Dengan demikian, perusahaan termasuk industri kreatif harus beradaptasi dengan dinamika pasar global, inovasi teknologi dan perubahan perilaku konsumen. Industri kreatif yang mencakup subsektor seperti *Wedding Organizer* (WO) telah menjadi pilar ekonomi kreatif Indonesia, berkontribusi sekitar 7-8% terhadap PDB nasional menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf).

Dalam konteks ini sumber daya manusia yang terampil dan ahli pada bidangnya sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan yang diinginkan. Jika sumber daya manusia berpotensi tinggi dapat dimanfaatkan secara

efektif dan efisien, Namun tantangan utama yang dihadapi adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia ditengah tekanan kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan yang bervariasi, dan budaya kerja yang sering kali menuntut pengorbanan pribadi. Gaya kepemimpinan yang tepat menjadi aspek penting untuk menciptakan sinergi antara atasan dan bawahan, mendorong inovasi, dan membangun budaya kerja yang positif. Keterampilan kepemimpinan (*leadership skill*) yang baik dan efektif sangat penting untuk membangun, mendorong dan mempromosikan kualitas bukan kuantitas pada perusahaan dan akhirnya meraih keberhasilan (fansuri, 2020: 106) Perusahaan harus mampu memperhatikan keinginan dan kebutuhan karyawannya agar bisa memiliki karyawan yang loyalitas tinggi terhadap perusahaan. Selain itu, perusahaan perlu memotivasi karyawannya agar bekerja sebaik mungkin untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perkembangan ekonomi, teknologi digital, dan perubahan sosial telah mendorong terjadinya transformasi dunia kerja secara signifikan. Salah satu kelompok tenaga kerja yang mendominasi pasar kerja saat ini adalah Generasi Z, yaitu individu yang lahir pada rentang tahun 1997–2012. Generasi Z dikenal memiliki karakteristik menyukai fleksibilitas kerja, kebebasan waktu, kesempatan belajar cepat, serta kecenderungan untuk menghindari pekerjaan yang bersifat kaku dan hierarkis. Kondisi ini mendorong banyak individu Generasi Z untuk memilih pola kerja non-konvensional, salah satunya sebagai pekerja *Freelance*.

Pilihan bekerja sebagai *Freelance* dianggap lebih sesuai dengan nilai dan preferensi Generasi Z karena memberikan fleksibilitas waktu, peluang penghasilan berbasis proyek, serta kesempatan untuk mengekspresikan kreativitas. Namun, di

balik fleksibilitas tersebut, pekerjaan *Freelance* juga memiliki risiko yang cukup tinggi, seperti ketidakpastian pendapatan, beban kerja tidak menentu, jam kerja yang panjang, serta minimnya perlindungan kerja. Kondisi ini menyebabkan pekerja *Freelance*, khususnya dari kalangan Generasi Z, menjadi kelompok yang rentan terhadap tekanan kerja dan kelelahan kerja.

Kepemimpinan adalah yang mempengaruhi orang lain untuk melakukan hal-hal yang dapat mengaktualisasi tujuan-tujuan yang telah ditentukan (Fansuri, 2020: 86). Gaya kepemimpinan menggambarkan sebagai kombinasi keterampilan, sifat, dan sikap yang menggarisbawahi perilaku seseorang. Gaya kepemimpinan juga menunjukkan kemampuan bawahan baik secara langsung maupun tidak langsung. Artinya gaya kepemimpinan adalah perilaku dan sikap yang sering diterapkan secara strategi oleh seorang pemimpin ketika ia mempengaruhi kinerja bawahannya. Gaya kepemimpinan ini salah satu faktor terjadinya hambatan bagi karyawannya untuk melakukan tugas dan kegiatan sehari-hari mereka (Fansuri, 2020: 87-89). Seorang pemimpin harus memahami motif karyawan, karena motif didasarkan pada kemauan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang selanjutnya bisa mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan adanya gaya kepemimpinan yang telah ditetapkan oleh pemimpin, diharapkan komunikasi antara atasan dan bawahan menjadi harmonis sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka.

Industri kreatif merupakan salah satu sektor yang banyak menyerap tenaga kerja *Freelance*, termasuk subsektor *Wedding Organizer*. *Wedding Organizer* sangat bergantung pada tenaga kerja *Freelance* untuk mendukung pelaksanaan acara, terutama pada periode menjelang hari pernikahan. Pekerjaan ini menuntut

ketepatan waktu, kreativitas tinggi, kemampuan bekerja di bawah tekanan, serta kesiapan bekerja di luar jam kerja normal. Mayoritas tenaga kerja *Freelance* pada *Wedding Organizer* berasal dari Generasi Z yang relatif masih berada pada fase awal dunia kerja dan belum sepenuhnya memiliki kesiapan mental dalam menghadapi tekanan kerja yang tinggi.

Pada saat ini gaya kepemimpinan adalah salah satu aspek inti dari perusahaan, setiap perusahaan di setiap sektor industri harus menentukan gaya kepemimpinan yang paling menguntungkan. Salah satu sektor yang sangat populer saat ini adalah sektor industri kreatif. Industri kreatif adalah bisnis yang berfokus pada membuat sesuatu yang inovatif dan kreatif (Zihono & Septiowati, 2025). Salah satu contoh sektor industri kreatif adalah *Wedding Organizer*. *Wedding Organizer* adalah industri di bidang jasa yang berfungsi untuk mengatur rangkaian acara pernikahan, mulai dari perencanaan, perisapan, pelaksanaan hingga evaluasi untuk membantu mewujudkan tujuan yang diharapkan dari klien dalam membuat acara (Sinaga & Ramadhana Sembiring, 2021). Industri ini mulai tumbuh pesat di kota tasikmalaya dan sekitarnya. Sektor *Wedding Organizer* yang berkembang di indonesia meliputi acara tunangan dan lamaran maupun pernikahan. Saat ini semakin banyak *Wedding Organizer* baru muncul dan ini merupakan tantangan bagi *Wedding Organizer* yang sudah ada untuk bersaing dengan *Wedding Organizer* baru. Mereka harus mampu menjaga kualitas *Wedding Organizer* dan mengembangkan ide serta kreativitasnya agar mampu bersaing di sektor industri kreatif yang semakin ketat dan terdapat fenomena yang negatif seperti tekanan tinggi, lembur berlebihan dan kepemimpinan yang toksik, yang dapat berdampak

buruk bagi kesehatan mental & fisik karyawan. Fenomena tersebut diperparah dengan adanya budaya kerja di Indonesia yang sering kali mengutamakan hasil dari pada kesejahteraan karyawan, sehingga risiko *Burnout* menjadi lebih tinggi.

Dalam kondisi seperti ini, *Burnout* adalah keadaan kelelahan fisik, emosional, dan mental yang muncul akibat stres berkepanjangan, terutama karena tekanan serta lingkungan kerja yang kurang sehat. Istilah ini pertama kali diperkenalkan oleh psikolog Christina Maslach pada tahun 1980-an, yang menggambarkan *Burnout* sebagai kombinasi antara kelelahan emosional, rasa terlepas dari lingkungan, dan menurunnya pencapaian diri. Dalam dunia kerja, *Burnout* biasanya muncul ketika seseorang harus memenuhi tuntutan yang melebihi kemampuan mereka, sementara dukungan yang dibutuhkan tidak tersedia.

Dengan demikian, *Burnout* memiliki dampak serius baik bagi individu maupun organisasi. Pada tingkat individu, *Burnout* dapat menyebabkan gangguan kesehatan seperti insomnia, depresi penyakit kardiovaskular, dan penurunan imunitas tubuh. Secara psikologis karyawan yang mengalami penurunan harga diri. Pada tingkat organisasi, *Burnout* berkontribusi pada peningkatan turnover, absensi, penurunan produktifitas dan kerugian finansial. Di industri *Wedding Organizer* dimana pekerjaan sering kali melibatkan deadline ketat dan interaksi intensif dengan klien, risiko *Burnout* sangat tinggi. Misalnya karyawan harus bekerja lembur untuk mempersiapkan acara, menghadapi tekanan dari atasan atau berurusan dengan gaya kepemimpinan toksik yang semuanya dapat memperburuk kondisi ini. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *Burnout* tidak hanya terjadi di sektor Kesehatan atau Pendidikan, tetapi juga di industri kreatif seperti WO.

Menurut World Health Organization (WHO), *Burnout* diakui sebagai masalah kesehatan kerja global, dengan prevalensi yang meningkat selama pandemi COVID-19. Di Indonesia, survei dari Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa sekitar 30-40% pekerja mengalami gejala *Burnout*, terutama disektor jasa. Dengan demikian, memahami faktor faktor yang menyebabkan *Burnout* menjadi krusial untuk mencegah dampak negatifnya. Dalam penelitian ini, *Burnout* dipilih sebagai variabel dependen karena relevansinya dengan *Noe Wedding Organizer*, dimana karyawan sering menghadapi tuntutan tinggi untuk mencapai kepuasan klien dan kelelahan.

Berdasarkan observasi lapangan dan pra survey dengan melalui wawancara kepda beberapa karyawan *Freelance Noe Wedding Organizer* Tasikmalaya, penulis menemukan beberapa fenomena yang terjadi diantaranya yaitu; tingginya tingkat kelelahan dan tekanan pekerjaan yang tinggi *Noe Wedding Organizer* Tasikmalaya dalam tekanan target klien dan selalu terjadi revisi yang mendadak masuk pada jam 10 malam dan harus selesai besok pagi, rasanya tidak ada waktu istirahat yang penuh. Temuan-temuan spesifik ini menjurus kepada persoalan *Burnout* pada dimensi *emosional exhaustion* yaitu keadaan dimana seseorang merasa lelah dan merasa terlalau Lelah baik secara fisik maupun secara emosional (Telaumbanua et al., 2024).

Tabel 1.1
Hasil Kuesioner Pra Survey Tentang *Burnout*

No	Pertanyaan	Jawaban(%)	
		Ya	Tidak
1.	Sering merasa benar-benar lelah secara emosional setelah selesai mengatur acara atau akhir pekan?	55,5	45,5
2.	Jam lembur rutin membuat merasa lelah secara fisik dan emosional?	54,5	45,5
3.	Sering merasa tegang, cemas atau tertekan karena pekerjaan?	75,5	25,5
4.	Merasa sudah tidak mampu lagi memberikan apapun untuk pekerjaan karena sudah terlalu lelah secara emosional?	64,5	35,5
5.	Merasa lelah ketika sedang berada dalam tekanan kerja yang tinggi?	55,5	45,5

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Berdasarkan data yang diatas, dapat diketahui bahwa tingkat *Burnout* pada Karyawan *Freelance Noe Wedding Organizer* Tasikmalaya sangat tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan mayoritas karyawan memberikan jawaban “Ya” pada setiap dimensi *Burnout* yang termuat dalam bentuk pertanyaan. Presentase untuk jawaban “Ya” terdapat pada pertanyaan nomor satu sampai lima yang berarti pada pertanyaan nomor satu (55,5%) separuh karyawan mengalami kelelahan emosional yang signifikan menunjukkan adanya kelelahan sebagai dimensi utama *Burnout*. Pertanyaan pada nomor dua dan tiga menunjukkan adanya dampak kelelahan lembur dan stress akibat tekanan yang sangat tinggi sehingga dapat memicu terjadinya fenomena *Burnout* akibat tuntutan kerja. Selanjutnya pertanyaan pada nomor empat dan lima menunjukkan dua pertiga karyawan *Freelance* merasa kosong energi dan sangat lelah yang mencerminkan sinisme atau *depersonalization*. Ini membuktikan bahwa mayoritas karyawan *Freelance Noe Wedding Organizer* Tasikmalaya yang merasa kelelahan akan tekanan di pekerjaan menunjukkan pada

seluruh aspek *Burnout* (kelelahan emosional, *depersonalization*, dan dampak stress kerja).

Perilaku *Toxic Leadership* merujuk pada gaya kepemimpinan yang merusak kesejahteraan psikologis, emosional, dan professional anggota tim secara konsisten. Pemimpin yang toxic tidak hanya gagal menginspirasi tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang penuh tekanan, ketidakpercayaan, dan konflik internal. Terdapat dampak *Toxic Leadership* sangat luas. Pada individu, dapat menyebabkan penurunan motivasi, stress tinggi, dan keinginan untuk keluar dari perusahaan. Pada organisasi, *Toxic Leadership* berkontribusi pada turnover tinggi, penurunan produktivitas, dan kerusakan budaya kerja. Di industri *Wedding Organizer* dimana kolaborasi tim sangat penting, *Toxic Leadership* dapat memperburuk situasi seperti ketika pemimpin memaksa karyawan bekerja lembur tanpa alasan yang jelas atau merendahkan kontribusi tim. Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh (Singh et al., 2019),

Dalam konteks tersebut *Work Pressure* adalah kondisi dinamis dimana individu menghadapi tuntutan, ekspektasi dan tekanan dari pekerjaan yang dapat mempengaruhi keseimbangan fisik dan psikologis. Dengan demikian dampak *Work Pressure* meliputi peningkatan stres, penurunan kinerja, dan risiko *Burnout*. (Pebriasanty et al., 2024) menyatakan bahwa *Work Pressure* berpengaruh positif terhadap stres kerja yang pada akhirnya menurunkan produktivitas. Di *Wedding Organizer*, tekanan yang tinggi dapat menyebabkan kesalahan dalam pelaksanaan acara, yang berdampak pada reputasi perusahaan dan organisasi. Dengan demikian, mengelola *Work Pressure* menjadi penting untuk menjaga kesejahteraan karyawan.

Di lingkungan kerja atau organisasi *Overtime Work* adalah aktivitas kerja yang melebihi jam kerja standar, baik dengan atau tanpa kompensasi. *Overtime* sering terjadi tanpa batas yang jelas, terutama di sektor jasa seperti *Wedding Organizer*. Faktor-faktor yang mendorong overtime work meliputi kebutuhan finansial, motivasi internal, budaya organisasi, stress dan beban kerja, serta otonomi waktu kerja. Di *Wedding Organizer Overtime Work* sering terjadi karena perisapan acara yang membutuhkan waktu ekstra, seperti malam hari atau akhir pekan. Indikator *Overtime Work* meliputi waktu kerja yang Panjang, frekuensi lembur tinggi, dan persepsi karyawan terhadap lembur.

Dengan demikian, dampak *Overtime Work* negative, seperti penurunan produktivitas, kelelahan fisik, dan mental, serta peningkatan risiko *Burnout*. Dalam Penelitian terdahulu *Overtime Work* berkontribusi pada stress dan kelelahan, yang dapat menurunkan kualitas kerja (Firdaus et al., 2021a). Di industri *Wedding Organizer* diaman kreativitas dan ketelitian diperlukan, *Overtime Work* yang berlebihan dapat menyebabkan kesalahan fatal pada saat acara. Selain itu, budaya kerja lembur yang semakin mengakar memperburuk situasi. Karyawan yang rutin bekerja melebihi kerja normal dan tekanan kerja yang tinggi bisa menyebabkan *Burnout*, dan penurunan kepuasan kerja yang lebih tinggi dibanding mereka yang tidak lembur (Simanjorang et al., 2023). Dampak dari ketiga faktor tersebut sangat luas, tidak hanya menurunkan produktivitas dan kinerja organisasi, tetapi juga meningkatkan turnover, absensi, serta risiko gangguan kesehatan fisik dan mental pada karyawan (Gabriel & Aguinis, 2021). *Burnout* juga berkontribusi pada

menurunnya kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan publik terhadap organisasi.

Berdasarkan Fenomena diatas, terlihat jelas bahwa *Burnout* di Noe *Wedding Organizer* Kota Tasikmalaya dipengaruhi oleh Pemimpin yang toxic, tekanan kerja yang tinggi serta jam kerja yang tidak normal. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan apakah ketiga faktor tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap *Burnout* karyawan. Maka judul dari penelitian ini adalah “**PENGARUH TOXIC LEADERSHIP, WORK PRESSURE DAN OVERTIME WORK TERHADAP BURNOUT** (studi penelitian pada karyawan Noe *Wedding Organizer* di Kota Tasikmalaya)”.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada penjabaran latar belakang dan kesenjangan riset yang ditemukan serta gejala-gejala yang muncul, maka dapat ditarik beberapa persoalan utama yang perlu dianalisis lebih dalam diantaranya sebagai berikut.

1. Bagaimana *Toxic Leadership, Work Pressure, Overtime Work* dan *Burnout* karyawan di Noe *Wedding Organizer* di Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh *Toxic Leadership* terhadap *Burnout* karyawan di Noe *Wedding Organizer* di Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh *Work Pressure* terhadap *Burnout* karyawan di Noe *Wedding Organizer* di Kota Tasikmalaya?
4. Bagaimana pengaruh *Overtime Work* terhadap *Burnout* karyawan di Noe *Wedding Organizer* di Kota Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan mempertimbangkan diatas berdasarkan rumusan masalah, tujuan ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis.

1. *Toxic Leadership, Work Pressure, Overtime Work* dan *Burnout* karyawan di Noe Wedding Organizer di Kota Tasikmalaya.
2. *Toxic Leadership* berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* karyawan di Noe Wedding Organizer di Kota Tasikmalaya.
3. *Work Pressure* berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* karyawan di Noe Wedding Organizer di Kota Tasikmalaya.
4. *Overtime Work* berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* karyawan di Noe Wedding Organizer di Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat berkontribusi dalam menyumbangkan kontribusi positif dalam mengembangkan ilmu maupun terapan.

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Diharapkan kegunaan penelitian ini dalam konteks pengembangan ilmiah akan memajukan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam memahami dinamika pengaruh *Toxic Leadership, Work Pressure dan over time work* pada *Burnout* karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan memiliki aplikasi praktis bagi sejumlah pihak selain memajukan ilmu pengetahuan, seperti.

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan penulis mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya dalam dinamika pengaruh *Toxic Leadership*, *Work Pressure* dan *Overtime Work* pada *Burnout* karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Dalam penelitian ini akan membantu memperoleh pengetahuan yang lebih baik tentang elemen-elemen yang dapat mempengaruhi *Burnout* karyawan. Selain itu, mewujudkan program pengembangan dan diharapkan bahwa penelitian ini akan mengarah pada manajemen sumber daya manusia yang lebih efisien dengan berfungsi sebagai sumber daya untuk pengambilan keputusan.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan bahwa penelitian ini akan menjadi panduan dan sumber inspirasi untuk penelitian lebih lanjut yang meneliti dengan topik serupa. Selain itu, bagi karyawan atau pihak lainnya diharapkan mampu meraih pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya keselarasan hubungan antara atasan dan bawahan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Perusahaan Noe *Wedding Organizer* yang terletak di Perum Asri *Residence* Sukasari, Blok A13, Lengkongsari, Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa barat.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan terhitung pada bulan oktober 2025 sampai dengan bulan Juli Tahun 2026, dengan rincian kegiatan penelitian pada lampiran 1.