

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumberdaya manusia merupakan komponen yang penting dalam sebuah perusahaan, karena sumberdaya manusia sebagai penggerak utama segala aktivitas dan dalam perusahaan. Oleh karena itu perlu adanya pemeliharaan sumberdaya manusia yang baik agar aktivitas berjalan dengan efektif dan efisien sehingga mampu mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan ataupun sumberdaya manusia itu sendiri. Pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif merupakan elemen terpenting yang seringkali menjadi penentu eksistensi perusahaan tempatnya bernaung, akan tetapi sumber daya manusia dalam organisasi perusahaan penuh dengan keterbatasan dalam melaksanakan tugas yang diembannya. Beberapa permasalahan pada kesadaran akan tugas dan tanggung jawab individu terhadap tugas pokok dan fungsi dari masing-masing individu dalam perusahaan, sehingga haruslah ada upaya dari perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Salah satu sarana penting pada manajemen sumberdaya manusia dalam sebuah organisasi adalah terciptanya kinerja yang baik. Sebagai salah satu aspek penting di dalam pencapaian tujuan organisasi, tentulah manusia ini harus memperhatikan kinerja yang dihasilkannya.

Membahasan mengenai sumber daya manusia tak lepas dari permasalahan kinerja karyawan. Menurut Moehariono (2012 : 95) kinerja atau performance merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja karyawan yang baik tentulah dapat mendorong pencapaian tujuan sebuah organisasi dengan cepat dan sebaliknya. Menurut Mangkunegara (2009:67) mengemukakan bahwa, "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Menurut Gaol (2014:589) mendefinisikan bahwa "Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan dengan dasar efisiensi, pertanggung jawaban atau akuntabilitas manajemen dan sebagainya." Kinerja karyawan yang baik selalu memberikan kontribusi yang positif.

Banyak faktor mempengaruhi masalah kinerja karyawan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu beban kerja, burnout, dan stress kerja. Dalam suasana bekerja pada setiap organisasi, setiap individu pasti memiliki masalah terlepas dari tanggung jawab yang dipegangnya. Salah satu masalah yang sedang krusial di dunia kerja saat ini adalah beban kerja, burnout, dan stress kerja. Hal ini karena seringkali menghambat laju kinerja para karyawan

yang akhirnya merugikan perusahaan. Beban kerja, Burnout dan stress kerja seringkali muncul di dunia kerja dikarenakan rutinitas serta tekanan yang tinggi dalam kesehariannya. Pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif merupakan elemen terpenting yang seringkali menjadi penentu eksistensi perusahaan tempatnya bernaung, akan tetapi sumber daya manusia dalam organisasi penuh dengan keterbatasan dalam melaksanakan tugas yang diembannya. Beberapa permasalahan pada kesadaran akan tugas dan tanggung jawab individu terhadap tugas pokok dan fungsi dari masing-masing individu dalam organisasi, sehingga haruslah ada upaya dari organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. peneliti telah banyak mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dan membaginya kedalam tiga aspek yaitu internal pegawai, lingkungan internal, dan lingkungan eksternal (Wirawan, 2012:6)

Masalah faktor yang mempengaruhi kinerja, beban kerja adalah salah satu faktornya. Beban kerja itu sendiri adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu yang semuanya berhubungan dengan indikatornya. Menurut Menpan (1997) pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan menurut Kurnia (2010) beban kerja merupakan suatu proses analisa terhadap waktu yang digunakan oleh

seseorang atau sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan (jabatan) atau kelompok jabatan (unit kerja) yang dilaksanakan dalam keadaan/kondisi normal.

Membahas masalah Kejenuhan Kerja (*burnout*) Maslach et. al (2001) mengatakan bahwa Burnout adalah reaksi emosi negatif yang terjadi di lingkungan kerja, ketika individu tersebut mengalami stress yang berkepanjangan. Burnout memiliki dimensi yang antara lainnya adalah: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan menurunnya kemampuan dalam melakukan tugas-tugas rutin seperti mengakibatkan timbulnya rasa cemas, depresi, atau bahkan dapat mengalami gangguan tidur. Maslach, et al. (2001) mendefinisikan burnout sebagai sindrom psikologis yang melibatkan respon berkepanjangan terhadap stressor interpersonal yang kronis dalam pekerjaannya. Burnout memiliki tiga dimensi yaitu kelelahan, sinis dan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri (Maslach, et al. 2001). Kelelahan (*emotional exhaustion*) merupakan penentu utama kualitas burnout, dikatakan demikian karena perasaan lelah mengakibatkan seseorang merasa kehabisan energi dalam bekerja sehingga timbul perasaan enggan untuk melakukan pekerjaan baru dan enggan untuk berinteraksi dengan orang lain. Sinis (*depersonalization*), ditandai dengan kecenderungan individu meminimalkan keterlibatannya dalam pekerjaan bahkan kehilangan idealismenya dalam bekerja. *Depersonalization* adalah cara yang dilakukan seseorang untuk mengatasi kelelahan emosional yang dihadapinya. Perilaku tersebut merupakan upaya untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang

berlebihan dengan memperlakukan orang lain sebagai obyek. Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri (low personal accomplishment), merupakan kecenderungan memberikan evaluasi negatif terhadap diri sendiri. Individu merasa pesimis dengan kemampuannya bekerja, sehingga setiap pekerjaan dianggap sebagai beban yang berlebihan. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit di mana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan. Rasa bosan dalam kerja yang dilakukan atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja (Manuaba, dalam Prihatini, 2007).

Burnout merupakan akibat dari stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup sering, ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya (Fajriani dan septiari (2015). Gaol (2014:651), menjelaskan bahwa stress adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya.

Selain masalah burnout, stress kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Stres kerja merupakan kondisi yang timbul dari interaksi individu dan pekerjaan mereka yang ditandai oleh perubahan dalam diri yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka (Beehr dan Newman Dalam Luthan 2011). Menurut Hidayati, dkk (2008) Masalah stres kerja didalam organisasi atau instansi menjadi gejala penting untuk diamati sejak adanya tuntutan untuk efisien dalam pekerjaan. Rivai (2005) mendefinisikan bahwa stress kerja merupakan suatu kondisi dimana timbulnya ketegangan fisik dan juga pikiran yang menyebabkan terjadinya kondisi yang tidak seimbang dan sangat memengaruhi kinerja karyawan. Stress kerja merupakan suatu gejala atau perasaan yang dapat timbul dalam diri seorang pekerja dan dapat memberikan dampak dalam suatu organisasi atau perusahaan, yang akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan karyawan dan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Stress kerja meningkat maka akan menyebabkan timbulnya keinginan keluar yang ada pada diri karyawan (Chandio et al., 2013). Stress kerja akan menimbulkan biaya yang signifikan dalam hal produktivitas yang rendah, karyawan yang sakit dan waktu yang hilang (Kouloubandi, 2012). Stress kerja pada karyawan apabila ditunjang dengan kepuasan kerja yang tinggi maka kinerja karyawan akan maksimal dalam bekerja (Adawiyah, 2015). Selain itu, Stress dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Yuen et al. (2013) menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara stress kerja terhadap kinerja karyawan. Zafar et al. (2015)

menyatakan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara stress kerja terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan uraian diatas yang sudah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“PENGARUH BEBAN KERJA, KEJENUHAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN”** di PT. Telkom Indonesia pusat Surakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan ?
2. Apakah kejenuhan kerja (*Burnout*) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan ?
3. Apakah stress kerja (*Job Stress*) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ada maka dapat disimpulkan bahwa penulis memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan membahas pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Untuk menganalisis dan membahas pengaruh kejenuhan kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menganalisis dan membahas pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini, antara lain yaitu:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan penerapan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi organisasi untuk meningkatkan performa organisasinya dengan memperbaiki masalah-masalah yang ada.