

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan perusahaan ditentukan oleh kinerja dari pekerja dengan perusahaannya. Setiap perusahaan tentunya akan berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawan yang baik, apa yang menjadi maksud dan pencapaiannya (Siagian, 2015). Kinerja karyawan baik tentu diperoleh jika karyawan merasakan lelah emosional ataupun sebutannya yaitu *burnout* (Mouxuan, 2020). *Burnout* adalah apa yang dialami secara psikis melibatkan perasaan, motif serta ekspektasi ialah apa yang dirasakannya sangat buruk dan terkait dengan stres ataupun hal lainnya (Kelly et al., 2020). Ketika seseorang mengalami *burnout*, dia memperlihatkan ataupun melihat ketidakhadirannya (Sanchez-Gomez & Bresó, 2020).

Menurut data *World Health Organization* (WHO) dari model kesehatan dibuat pada tahun 2020 dengan ramalan gangguan psikis yaitu perasaan lelah akan berujung depresi dari apa yang dikerjakannya. Hasil penelitian kementerian tenaga kerja jepang pada 12.000 perusahaan yang melibatkan sekitar 16.000 pekerjanya dengan memperlihatkan jika 65% pekerja mengeluhkan lelah dikarenakan kerja rutin, 28% mengeluh kelelahan mental dan serta 7% mengeluh stress dan merasa diasingkan (Deyulman, 2018).

Menurut Maslach (2008) kelelahan kerja atau *burnout* ialah kelelahan baik dari fisiknya ataupun emosinya, dari konsep diri yang tidak baik dan akan

berdampak pada sikap kerja yang buruk. *Burnout* memberikan pengertian, yaitu suatu keadaan yang lelah penyebabnya karena adanya penghalang untuk mencapai sebuah maksud yang akan berdampak pada apa yang dikerjakannya, kemudian kecenderungan untuk menjaga jaraknya, sikap yang sinis dengan rekan kerja dan munculnya sikap yang tidak baik, seperti fatalisme, kebosanan, ketidaksenangan, sinisme, ketidakcukupan, kegagalan, kerja berlebihan, kekasaran, ketidakpuasan dan melarikan diri berdampak pada masalah di tempat kerja, berdampak pada stress kerja dan yang lainnya.

Rasip & Syahrina (2020) memberikan pernyataan jika *burnout* bisa dari apa yang dirasakannya dari pekerja yang mengalami sakit, sering mengamuk dan lainnya. Pegawai ataupun karyawan kontrak akan merasakan bosan, mudah tersinggung dan lainnya, jika penugasan tidak dilakukan dengan optimal, berdampak digantikan dan menyebabkan tidak mau ataupun pegawai baru harus bisa bekerja maksimal dan menyebabkan *burnout*. Dampak dari *burnout* bagi organisasi ataupun perusahaan adalah dengan penurunan frekuensi masuk kerja ataupun yang berpengaruh dari efisiensi. Akibat hal tersebut akan berkurangnya atau buruknya kinerja karyawan, kemudian dengan munculnya konflik dalam ruang lingkup karyawan (Atmaja & Suana, 2018).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan sebuah lembaga jaminan social kesehatan yang berada di Kota Padang. Dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja pegawai BPJS Kesehatan selalu memerhatikan masalah-masalah yang dihadapi pegawainya. Bagaimanapun tentu ada berbagai masalah yang terjadi pada BPJS Kesehatan seperti masalah

Burnout dengan sebab beban kerja para pegawai, lelah dalam bekerja. Peneliti memilih BPJS Kesehatan sebagai objek penelitian karena peneliti menemukan beban kerja dan budaya organisasi yang menyebabkan karyawan stress dalam bekerja sehingga menyebabkan banyaknya karyawan yang merasakan burnout, salah satu dimana BPJS Kesehatan Kota Padang ikut serta dalam membantu pemerintah khususnya pemerintah Kota Padang dalam mengatasi permasalahan Covid-19 dan memberikan jaminan layanan kesehatan kepada masyarakat Kota Padang yang terkena dampak Covid-19. Berikut adalah data absensi ketidakhadiran karyawan karena sakit yang disebabkan karena lelah bekerja dari Juli 2021 sampai Desember 2021:

Tabel 1.1 Data Ketidakhadiran Karyawan Juli-Deesember 2021

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Sakit	Izin
1	Juli	83	7	2
2	Agustus	83	9	1
3	September	83	8	2
4	Oktober	83	6	3
5	November	83	8	3
6	Desember	83	11	1

Sumber: BPJS Kesehatan Kota Padang (2022)

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat masih tingginya tingkat ketidakhadiran karyawan yang disebabkan karena sakit. Ketidakhadiran yang disebabkan karena sakit bisa mencapai 11 kali dalam satu bulan, sedangkan ketidakhadiran yang disebabkan karena izin mencapai 3 kali ketidakhadiran dalam satu bulan. Hal ini membuktikan beban kerja yang di berikan kepada karyawan sehingga menyebabkan *burnout* pada karyawan BPJS Kesehatan Kota Padang dan

menyebabkan adanya karyawan yang sakit. Beban kerja dari suatu perusahaan dengan hal yang mendasar pada beban yang berlebih, syarat dan batasan manusia harus dari praktik dan penyelesaian periode atau waktu kerja yang menyebabkan tubuh merasa lelah dan tidak bersemangat karena menanggung bebannya (Astuty & Yuniar, 2013). Beban Kerja menjadi beban pada lingkungan kerja yang lebih dari kemampuan pribadi serta berdampak akan mengancam, reaksi kegugupan, berdampak dengan ketidakpatuhan kepada perusahaan dan munculnya *burnout* (Watson, 2019).

Penelitian yang sudah dilakuka membuktikan jika beban kerja memiliki pengaruh dan dapat memicu terjadinya *burnout* (Xiaoming, 2018). Hasil dari kajian oleh Dondokambey (2018) beban kerja akan memiliki pengaruh yang positif pada *burnout*. Jonathan (2019) menyatakan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan pada *burnout*. Buerden (2019) beban kerja akan memengaruhi secara signifikan terhadap kelelahan karyawan dalam bekerja.

Pemicu terjadinya *burnout* tak hanya beban kerja, akan tetapi juga dari budaya organisasi. Budaya organisasi ialah suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi (Hesti, 2019). Pekerja mempunyai seperangkat sikap, nilai-nilai dan tata cara yang mencerminkan karakteristik anggota (Wrei and Bedeian, 2009). Budaya organisasi sebagai pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu dalam upaya untuk belajar mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internalnya, dan yang telah berjalan dengan baik. Oleh karenanya, diajarkan kepada anggota baru sebagai cara merasakan dan memikirkan masalah tersebut (Kreitner, 2010). Survei

lapangan yang penulis lakukan dengan berdialog tanya jawab dengan beberapa karyawan BPJS Kesehatan Kota Padang, dalam hal budaya organisasi pada BPJS Kesehatan Kota Padang, karyawan tersebut menjelaskan bahwa saat ini karyawan sangat dituntut dalam mencapai tujuan organisasi seperti karyawan yang dituntut untuk dapat menambah jumlah masyarakat yang tergabung dan menjadi anggota jaminan kesehatan, selain itu karyawan juga dituntut untuk meningkatkan kesadaran anggota jaminan kesehatan untuk tidak menunggak atau telat bayar iuran kepesertaan dan menindaklanjuti anggota terdaftar yang telat bayar iuran jaminan kesehatan, selain itu karyawan BPJS Kesehatan Kota Padang selaku responden juga menyebutkan salah satu budaya organisasi kurang baik yang terjadi adalah pihak manajemen BPJS Kesehatan Kota Padang hanya menilai hasil kerja dari karyawan tanpa memperhatikan bagaimana proses karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Hal ini menyebabkan kelelahan karyawan dalam bekerja terus meningkat yang disebabkan budaya organisasi di BPJS Kesehatan Kota Padang yang dinilai kurang baik.

Stres kerja dapat diartikan respon individu pada keadaan serta peristiwa yang menjadi ancaman ataupun penekanan mengurangi kemampuan yang dihadapinya (Greenhaus and Beutell, 2007). Peran stress kerja dengan defenisi kejadian simultan, pembentukan dan peran pelaksanaannya, dengan penempatan *burnout*, dari seseorang karyawan penentuan harapan ataupun peran lainnya (Qureshi et al., 2013). Jones, Norman, & Wier (2010) dengan pernyataan jika “ketika stress kerja makin tingginya dari pekerja, dengan tinggi pula dampaknya pada pekerja nanti dan organisasi perusahaan. Dewi & Riana (2019) dengan

pernyataan jika stres kerja akan timbul ketika ada kesenjangan dari kemampuan individu dan tuntutan. Dengan seperti hal tersebut, pegawai tidak memiliki kemampuan untuk tata kelola tingkatan stress, kemudian apa yang dirasakan karyawan. Stres kerja ini menjadi sebab seseorang bosan, memunculkan rasa lelah saat bekerja.

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang: **“Pengaruh Beban Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *Burnout* Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Padang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, dalam penelitian ini penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada pegawai BPJS Kesehatan Kota Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh budaya organisasi terhadap stres kerja pada pegawai BPJS Kesehatan Kota Padang?
3. Bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada pegawai BPJS Kesehatan Kota Padang?
4. Bagaimanakah pengaruh budaya organisasi terhadap *burnout* pada pegawai BPJS Kesehatan Kota Padang?

5. Bagaimanakah pengaruh stress kerja terhadap *burnout* pada pegawai BPJS Kesehatan Kota Padang?
6. Bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap *burnout* melalui stress kerja sebagai variable mediasi pada pegawai BPJS Kesehatan Kota Padang?
7. Bagaimanakah pengaruh budaya organisasi terhadap *burnout* melalui stress kerja sebagai variable mediasi pada pegawai BPJS Kesehatan Kota Padang?

1.3 Tujuan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada pegawai BPJS Kesehatan Kota Padang.
2. Untuk menguji pengaruh budaya organisasi terhadap stres kerja pada pegawai BPJS Kesehatan Kota Padang.
3. Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada pegawai BPJS Kesehatan Kota Padang.
4. Untuk menguji pengaruh budaya organisasi terhadap *burnout* pada pegawai BPJS Kesehatan Kota Padang.
5. Untuk menguji pengaruh stress kerja terhadap *burnout* pada pegawai BPJS Kesehatan Kota Padang.

6. Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap *burnout* melalui stress kerja sebagai variable mediasi pada pegawai BPJS Kesehatan Kota Padang.
7. Untuk menguji pengaruh budaya organisasi terhadap *burnout* melalui stress kerja sebagai variable mediasi pada pegawai BPJS Kesehatan Kota Padang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini harapannya, menambah literatur, ataupun kajian dari pengaruh beban kerja dan budaya organisasi terhadap *burnout* melalui stress kerja sebagai variabel mediasi pada pegawai BPJS Kesehatan Kota Padang serta membuka kemungkinan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang permasalahan *burnout*.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Sebagai salah satu masukan bagi pihak BPJS Kesehatan Kota Padang..
- 2) Masukan bagi jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam dengan pengarahan mahasiswa kaitannya pada beban kerja, budaya organisasi, stres kerja dan *burnout*.

- ##### b. Bagi peneliti dengan harapan memiliki manfaat sebagai ilmu baru dan sumber daya manusia terkait dengan beban kerja

budaya organisasi terhadap *burnout* dengan stres kerja sebagai mediasi.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dengan kontribusi berharga tentang yang terkait dengan beban kerja dan budaya organisasi *burnout* dengan stress kerja sebagai variabel mediasi.

d. Bagi BPJS Kesehatan Kota Padang.

Acuan ataupun referensi untuk perkembangan potensi karyawan dalam bekerja, dan mengembangkan sumber daya manusia yang ada pada perusahaan.

