

# BAB I

## PEDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja yang diberikan oleh karyawan kepada perusahaan. Setiap perusahaan tentunya selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan yang baik dalam perusahaan sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai (Siagian, 2015). Kinerja karyawan yang baik tentunya tidak akan tercipta apabila karyawan mengalami kelelahan emosional atau biasa disebut dengan *burnout* (Mouxuan, 2020). *Burnout* adalah pengalaman psikologis yang melibatkan perasaan, motif dan ekspektasi dan merupakan pengalaman negatif bagi individu yang terkait dengan masalah stres, ketidaknyamanan, disfungsi dan konsekuensi negatif (Kelly, Soles, Garcia, & Kundu, 2020). Ketika seseorang mengalami *burnout*, ia akan menunjukkan penurunan kinerja dan peningkatan pada ketidakhadirannya (Sanchez-Gomez & Bresó, 2020).

*Burnout* tersebut menjadi fenomena global, beberapa studi dilakukan pada masalah *burnout* salah satunya studi IZA World of Labour 2019 menyatakan bahwa 52% karyawan mengaku stres dan lelah saat bekerja selama satu tahun hal ini menyebabkan terjadinya 42% *turnover* karyawan (Mahirta, 2020). Studi di Amerika Serikat juga menyatakan bahwa pada tahun 2019 sebanyak 7.500 karyawan mengalami *burnout* yang disebabkan karena perlakuan tidak adil ditempat kerja dan beban kerja yang menyebabkan stres kerja pada seseorang (Zaria, 2020). Kemudian hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan menggunakan instrument *Maslach*

*Burnout syndrome Inventory*, menilai 3 dimensi *burnout* didapatkan 10 orang (50%) mengalami kelelahan emosional sedang, 11 orang (55%) mengalami depersonalisasi sedang dan sebanyak 11 orang (55%) mengalami penurunan prestasi ringan. Data yang diambil dari studi pendahuluan tentang *area of worklife* dari enam aspek dikaji 15% merasa beban kerja tinggi, 55% merasakan beban kerja sedang, 20% memiliki *locus of control* dalam pekerjaan rendah, 25% merasakan penghargaan yang diterima rendah, 5% merasakan komunitas kerja tidak kondusif, 15% merasakan keadilan pekerjaan rendah serta 5% merasakan nilai pribadi yang diyakini tidak sejalan dengan nilai dalam organisasi (Indilusiantari, 2020).

Menurut data *World Health Organization* (WHO) dalam model kesehatan yang dibuat pada tahun 2020 meramalkan gangguan psikis berupa perasaan lelah yang beray dan beujung pada depresi pada pekerja, Hasil penelitian yang dilakukan oleh kementerian tenaga kerja jepang terhadap 12.000 perusahaan yang melibatkan sekitar 16.000 pekerja di negara tersebut yang dipilih secara acak menunjukkan bahwa 65% pekerja mengeluh kelelahan fisik akibat kerja rutin, 28% mengeluh kelelahan mental dan sekitar 7% pekerja mengeluh stress berat dan merasa tersisihkan (Deyulman, 2018).

Menurut Maslach (2008) kelelahan kerja atau *burnout* adalah kelelahan baik secara fisik maupun emosional yang menyebabkan terjadinya konsep diri yang negatif bagi seseorang sehingga berakibat pada, kurang konsentrasi dan sikap kerja yang buruk. *Burnout* ini juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang lelah disebabkan karena adanya halangan dalam pencapaian tujuan yang berakibat pada

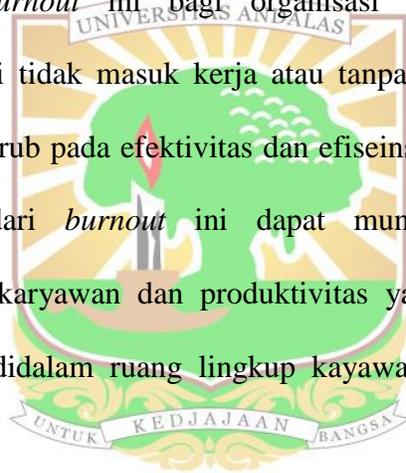
munculnya perubahan sikap serta perilaku seseorang dalam pekerjaannya, biasanya hal ini orang yang mengalami *burnout* ini cenderung menjaga jaraknya dan bersikap sinis terhadap rekannya dalam perusahaan. Kondisi *burnout* akan memunculkan timbulnya perilaku negatif yang berupa fatalisme, kebosanan, ketidaksenangan, sinisme, ketidacukupan, kegagalan, kerja berlebihan, kekasaran, ketidakpuasan dan melarikan diri sebagai akibat dari bertumpuknya permasalahan-permasalahan ditempat kerja yang diakibatkan karena stress kerja, lingkungan kerja, beban kerja dan konflik peran keluarga.

Maslach (2008) menjelaskan bahwa faktor terjadinya *burnout* terjadi karena dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor individu dimana faktor individu ini berhubungan dengan beberapa komponen diantaranya jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan status perkawinan, faktor kepribadian dibagi menjadi beberapa bagian seperti konsep diri, perilaku, *introvert* dan *locus of control eskternal*, faktor pekerjaan diantaranya konflik peran dan abiguitas peran, kemudian faktor organisasi seperti tekanan pekerjaan dan dukungan organisasi. Muncul *burnout* berakibat pada kerugian pada pihak pegawai ataupun organisasi.

Rasip & Syahrina (2020) menyatakan bahwa *burnout* dapat dirasakan oleh pegawai atau karyawan kontrak dimana dalam menjalankan pekerjaan pegawai atau karyawan sering mengalami sakit, sering mengantuk, pusing serta tidak fokus ketika diberikan tugas. Kemudian pegawai atau karyawan kontrak juga merasa bosan, mudah tersinggung, *badmood*, sering tidak percaya diri ketika mendapatkan tugas yang harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan serta khawatir bila tugas

yang diberikan tidak maksimal. Dalam hal ini mereka takut bahwa jika mereka tidak maksimal maka posisi mereka akan digantikan dengan orang lain dan mereka juga takut akan kehilangan status social terkait dengan ketidakpastian karir, hal ini lah yang menyebabkan mau tidak mau pegawai atau karyawan kontrak harus bisa bekerja dengan maksimal dan harus menerima apapun tugas yang diberikan sehingga dengan banyaknya beban kerja ini timbulnya stress karyawan sehingga menyebabkan terjadinya *burnout*.

Dampak dari *burnout* ini bagi organisasi ataupun perusahaan adalah meningkatnya frekuensi tidak masuk kerja atau tanpa keterangan sehingga hal ini tentunya akan berpengaruh pada efektivitas dan efiseinsi kerja dalam organisasi atau perusahaan. Akibat dari *burnout* ini dapat muncul dari berkurangna dan memburuknya kinerja karyawan dan produktivitas yang rendah sehingga banyak menimbulkan konflik didalam ruang lingkup kayawan tersebut (Atmaja & Suana, 2018).



Politeknik Pelayaran Sumatera Barat merupakan sebuah lembaga pendidikan dan pelatihan dibawah naungan Badan Pengembangan Sumber Daya. Dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja karyawan Politeknik Pelayaran Sumatera Barat selalu memperhatikan pegawai khusus pada pegawai PPNP, Bagaimana pun tentu adanya berbagai masalah yang terjadi pada Politeknik Pelayaran Sumatera Barat seperti masalah *Burnout* yang disebabkan karena beban kerja yang diberikan sehingga menyebabkan karyawan kelelahan dalam bekerja. Permasalahan mengenai *burnout* dapat dilihat pada tabel rekapitulasi absensi Pegawai

Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) pada Politeknik Pelayaran Sumatera Barat pada tahun 2020

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Absensi Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri Tahun 2020**

Bulan	Jumlah Pegawai PPNP	Absensi PPNPN			
		Dinas Luar	Sakit	Tanpa Keterangan	Cuti
Januari	76	4	12	-	11
Februari	76	23	11	1	22
Maret	75	11	6	-	14
April	75	-	3	-	-
Mei	75	-	1	-	-
Juni	75	-	5	14	2
Juli	75	-	7	5	8
Agustus	75	-	1	1	-
September	73	5	11	1	12
Oktober	89	47	2	-	1
November	89	44	17	4	4
Desember	88	14	6	3	14

Sumber : Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, 2020

Berdasarkan rekapitulasi absensi karyawan tahun 2020 dapat dilihat bahwa banyaknya pegawai PPNPN yang merasa sakit disebabkan karena tuntutan pekerjaan dan tuntutan peran keluarga yang menyebabkan pegawai sering kali merasa mengalami kelelahan dalam bekerja yang mana dapat membuat pegawai tidak fokus dalam bekerja dan sering merasa mudah tersinggung, badmood, tidak percaya diri bahkan sakit. Akibat *burnout* yang terjadi pada Politeknik Pelayaran Sumatera Barat Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) memilih untuk absen atau tidak hadir dalam bekerja karena merasa lelah saat bekerja. Selain itu Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) juga memilih cuti, alternatif ini dilakukan oleh

Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) untuk mengatasi kebosanan serta lelah dalam bekerja dari beban kerja.

Beban kerja pada suatu perusahaan pada dasarnya menghasilkan beban yang berlebih dari persyaratan kerja yang melebihi batas manusia yang harus dipraktikkan oleh setiap individu dalam bekerja dan menyelesaikannya dengan periode yang pasti atau waktu kerja yang lama menyebabkan tubuh merasa lelah dan tidak bersemangat karena menanggung beban yang banyak (Astuty & Yuniar, 2013). Beban Kerja juga sebagai beban pada lingkungan kerja yang melebihi kemampuan pribadi dan mengakibatkan ancaman dan reaksi kegugupan, kecemasan, frustrasi, menekan atau gangguan. Beban Kerja yang berlebihan mengakibatkan emosi yang tinggi bagi para karyawan, sehingga mengakibatkan ketidakpatuhan kepada perusahaan. Tingginya beban kerja yang dialami karyawan berdampak pada timbulnya *burnout* (Watson, 2019).

Beberapa penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* (Xiaoming, 2018). Hasil penelitian yang sama dilakukan oleh Dondokambey (2018) bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*. Jonathan (2019) juga menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Buerden (2019) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*, karena semakin tingginya beban kerja yang diberikan maka akan mengakibatkan semakin tingginya *burnout* (kelelahan kerja karyawan).

Pemicu terjadinya *burnout* tidak hanya pada beban kerja namun bisa juga terjadi pada konflik kerja keluarga (*work conflict family*). *Work Family Conflict* merupakan konflik peran dan tanggung jawab antara pekerjaan dan keluarga (Hesti, 2019). Pekerja yang memiliki konflik pekerjaan keluarga akan berusaha mencari solusi dalam mengurangi pengaruh konflik tersebut, solusi yang dilakukan adalah dengan cara mencari dukungan dari atasan, rekan kerja, maupun organisasi agar pekerja mampu menyeimbangkan peran dan tanggung jawab di pekerjaan dan di keluarga (Wrei and Bedeian, 2009). Tidak hanya itu didalam pekerjaan dan keluarga harus adanya pembagian peran kerja yang jelas, jika tidak adanya pembagian kerja yang jelas tentu akan mengakibatkan kebingungan dalam pekerjaan dan terjadinya kelelahan dalam bekerja atau biasa disebut dengan *burnout* (Kreitner, 2010).

Beberapa penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa *work conflict family* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* (Zulkarnain, Yusuf, & Pulungan, 2015). Hasil penelitian yang sama dilakukan oleh Rubab (2019) bahwa *work conflict family* berpengaruh positif terhadap *burnout* dan Ahda (2019) juga menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Artinya semakin tinggi *work family conflict* maka akan mengakibatkan semakin tingginya *burnout* karyawan dan apabila karyawan mengalami masalah dalam *work conflict family* maka hal ini akan menyebabkan *burnout* yang nantinya akan berdampak pada stress kerja karyawan.

Stres kerja artikan respon individu terhadap keadaan-keadaan dan peristiwa-peristiwa yang mengancam dan menekan individu serta mengurangi kemampuan-

kemampuan mereka untuk menghadapinya (Greenhaus and Beutell, 2007). Peran stress kerja dapat didefinisikan sebagai kejadian simultan dari dua atau lebih bentuk tekanan pada tempat kerja, dimana pemenuhan dari satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lainnya yang lebih sulit untuk dilaksanakan. Artinya apabila seorang karyawan mengalami stress ditempat kerja yang berasal dari *burnout*, disaat itulah seseorang karyawan melaksanakan satu peran tertentu akan merasa kesulitan untuk memenuhi harapan peran lainnya (Qureshi et al., 2013). Jones, Norman, & Wier (2010) menyatakan bahwa ketika *work family conflict* semakin tinggi maka potensi seorang karyawan memiliki stress akan tinggi pula sehingga berdampak pada terjadinya *burnout* karyawan dan nantinya apabila hal ini terjadi maka akan berdampak buruk bagi organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, tingkat stress kerja setiap orang terkait dengan beban pekerjaan dan adanya konflik kerja keluarga (*work family conflict*) karyawan akan memicu terjadinya *burnout* karyawan.

Beberapa penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap *burnout* (Khamisa, Peltzer, Ilic, & Oldenburg, 2017). Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Zeinalpour (2020) yang menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Riana (2019) menyatakan bahwa stress kerja dapat memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout* dan penelitian yang dilakukan Rubab (2019) menunjukkan bahwa stress kerja dapat memediasi pengaruh *work family conflict* terhadap *burnout*.

Dewi & Riana (2019) menyatakan bahwa stres kerja akan muncul jika ada kesenjangan antara kemampuan individu dan tuntutan pekerjaannya. Dengan demikian, pegawai yang tidak mampu mengelola tingkat stres mereka akan berdampak pada tingkat kelelahan yang dirasakan oleh karyawan. Stres kerja seringkali dapat menyebabkan kebosanan di tempat kerja, sehingga akan muncul potensi yang kuat untuk menimbulkan rasa lelah saat bekerja. Perasaan tertekan akibat beban kerja dan *work family conflict* yang dirasakan karyawan juga berpotensi kuat menyebabkan stres kerja. Kondisi ini dapat disimpulkan bahwa peran stress kerja sebagai variabel mediasi dapat memediasi penuh beban kerja dan *workfamily conflict* pada *burnout* karyawan.

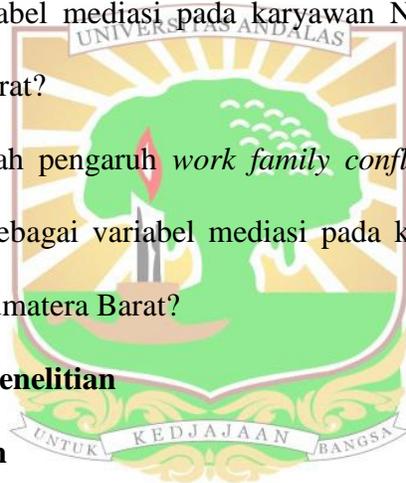
Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan Penelitian tentang :**“Pengaruh Beban Kerja dan *Work Family Conflict* terhadap *Burnout* Dengan Stres Kerja Karyawan sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Non PNS Politeknik Pelayaran Sumatera Barat”**

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, untuk mempermudah penganalisaan dalam penelitian ini, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap stress kerja pada karyawan Non PNS Politeknik Pelayaran Sumatera Barat?
2. Bagaimanakah pengaruh *work family conflict* terhadap stress kerja pada karyawan Non PNS?

3. Bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan Non PNSPoliteknik Pelayaran Sumatera Barat?
4. Bagaimanakah pengaruh *work family conflict* terhadap *burnout* pada karyawan Non PNSPoliteknik Pelayaran Sumatera Barat?
5. Bagaimanakah pengaruh stress kerja terhadap *burnout* pada karyawan Non PNSPoliteknik Pelayaran Sumatera Barat?
6. Bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap *burnout* melalui stres kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan Non PNSPoliteknik Pelayaran Sumatera Barat?
7. Bagaimanakah pengaruh *work family conflict* terhadap *burnout* melalui stres kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan Non PNSPoliteknik Pelayaran Sumatera Barat?



### **1.3 Tujuan Manfaat penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap stress kerja pada karyawan Non PNSPoliteknik Pelayaran Sumatera Barat.
2. Untuk menguji pengaruh *work family conflict* terhadap stress kerja pada karyawan Non PNSPoliteknik Pelayaran Sumatera Barat.
3. Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan Non PNSPoliteknik Pelayaran Sumatera Barat.

4. Untuk menguji pengaruh *work family conflict* terhadap *burnout* pada karyawan Non PNS Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.
5. Untuk menguji pengaruh stress kerja terhadap *burnout* pada karyawan Non PNS Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.
6. Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap *burnout* melalui stress kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan Non PNS Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.
7. Untuk menguji pengaruh *work family conflict* terhadap *burnout* melalui stress kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan Non PNS Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

#### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literature atau kajian teoritis mengenai pengaruh beban kerja dan *work family conflict* terhadap *burnout* melalui stress kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan Non PNS Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) Politeknik Pelayaran Sumatera Barat serta membuka kemungkinan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang permasalahan *burnout*.

## 2. SecaraPraktis

### a. BagiPeneliti

- 1) Sebagai salah satu masukan bagi pihak pegawai Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, khususnya pegawai pemerintah non pegawai negeri.
- 2) Sebagai masukan untuk jurusan Manajemen khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia dalam memberikan arahan kepada mahasiswa terkait beban kerja, *work family conflict*, stres kerja dan *burnout*..

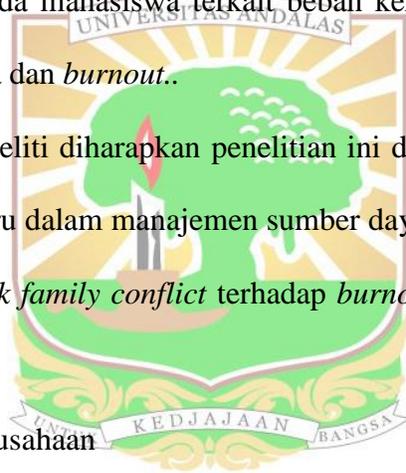
- ### b. Bagi peneliti diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai ilmu yang baru dalam manajemen sumber daya manusia terkait beban kerja dan *work family conflict* terhadap *burnout* dengan stres kerja sebagai mediasi.

### c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berharga mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan beban kerja dan *work family conflict* serta pengaruhnya terhadap *burnout* dengan stress kerja sebagai variabel mediasi.

### d. BagiUniversitas Andalas Padang

Sebagai sumbangan koleksi perpustakaan dan menjadi salah satu referensi untuk kajian lebih mendalam bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen.



## 1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini berada di wilayah Kabupaten Padang Pariaman khususnya pada Politeknik Pelayaran Sumatera Barat dimana objek penelitian ini merupakan pegawai kontrak Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) dari Politeknik Pelayaran Sumatera Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh beban kerja, *work family conflict* terhadap *burnout* melalui stress kerja sebagai variabel mediasi.

## 1.5 Sistematika Penelitian

Sebagai pedoman dalam penelitian ini dibuat sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini membahas dasar atau teori-teori yang akan digunakan di dalam melakukan pembahasan yang telah dikemukakan, kemudian berisi telaah penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan pengembangan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Berisi metode yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian ini mencakup jenis penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, teknik analisa data



#### **BAB IV :BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan mengenai hasil penelitian yang didalamnya mencakup respondent profile, analisis deskriptif, data hasil penelitian, dan pengujian hipotesis penelitian, dan justifikasi hasil penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan, implikasi penelitian, saran yang berguna bagi Politeknik Pelayaran Sumatera Barat,dan keterbatasan penelitian yang terdapat ketika melakukan penelitian ini.

