

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Salah satu hal yang membuat keberhasilan suatu organisasi itu sendiri adalah karena adanya sumber daya manusia (SDM). Pertumbuhan ekonomi yang pesat ini sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang tersedia. Sumber daya manusia merupakan perencana dan pelaku dalam perusahaan. Tanpa sumber daya manusia maka perusahaan tidak dapat mencapai tujuannya. Samsudin (2009:21) mengatakan, aset paling penting yang harus dimiliki oleh organisasi atau perusahaan dan harus dipertahankan adalah sumber daya manusia. Upaya sumber daya manusia bermuara pada kenyataan bahwa manusia merupakan elemen yang senantiasa ada dalam setiap perusahaan. Mereka inilah yang bekerja membuat tujuan, mengadakan inovasi, dan mencapai tujuan perusahaan.

Dalam hal ini berarti kinerja karyawan sangat dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2005:67) dalam Carudin (2011:3) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang

optimal bagi perusahaan. Selain itu, dengan memiliki karyawan yang berprestasi perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Apabila individu dalam perusahaan yaitu sumber daya manusia berjalan efektif, maka perusahaan juga tetap berjalan efektif. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya adalah dengan memperhatikan stres kerja. Mangkunegara (2011:157), mengemukakan bahwa stres kerja adalah: “Suatu perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari sindrom, antara lain emosi cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan”. Stres dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi karyawan. Menurut Siagian (2009:30) stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi dengan lingkungannya, baik lingkungan pekerjaan maupun diluar pekerjaan. Beberapa indikator untuk mengukur stres kerja menurut Cooper (1995) dalam Romli (2010) adalah kondisi pekerjaan, masalah peran, hubungan interpersonal, kesempatan pengembangan karir, dan struktur organisasi. Sedangkan menurut Robins (2006:800-801) terdapat indikator stres kerja terhadap karyawan, yaitu: 1) gejala psikologi, 2) gejala perilaku, 3) gejala fisiologis. Pada penelitian Riandy (2016) mengungkapkan bahwa, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan PT Borneo

Laboratorium Inspeksi dan Surveyor Service di Samarinda, Signifikan terhadap kinerja karyawan PT Borneo Laboratorium Inspeksi dan Surveyor Service di Samarinda. Sedangkan pada penelitian Wartono (2017) melakukan penelitian dengan hasilnya menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan yang sangat kuat atau positif antara stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Selain stres kerja, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Menurut Munandar (2001:385) beban kerja merupakan tugas-tugas yang diberikan karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja yang dapat dibedakan lebih lanjut kedalam 2 kategori sebagai beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif. Sedangkan menurut Ambar (2006) dalam Nurdin (2011) mengatakan bahwa beban kerja adalah banyaknya tugas dengan tanggungjawab yang harus dilakukan organisasi atau unit-unitnya dalam satuan waktu dan jumlah tenaga kerja tertentu (*man-hours*). Menurut peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 12 tahun 2008 tentang Pedoman Analisis Beban Kerja di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah mengatakan bahwa beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Menurut Astianto dan Suprihhadi (2014) Beban kerja karyawan dapat terjadi dalam tiga kondisi. Pertama, beban kerja sesuai standar. Kedua, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*). Ketiga, beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak terjadinya in-efisiensi kerja. Kelebihan ini

menyebabkan organisasi harus menggaji jumlah karyawan lebih banyak dengan produktifitas yang sama sehingga terjadi inefisiensi biaya. Sebaliknya, jika terjadi kekurangan tenaga kerja atau banyaknya pekerjaan dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan. Akhirnya karyawan pun menjadi tidak produktif karena terlalu lelah. Dalam beban kerja terdapat indikator beban kerja sebagai berikut: 1) waktu kerja, 2) jumlah pekerjaan, 3) faktor internal tubuh, 4) faktor eksternal tubuh. (Menpan 2010:2) dalam Sitepu (2013). Sedangkan menurut Ambar (2006) dalam Nurdin (2011) menyatakan indikator beban kerja sebagai berikut: 1) beban kerja fisik, 2) beban kerja mental, 3) penggunaan waktu. Pada penelitian Satria, dkk. (2013), menyatakan bahwa tidak adanya hubungan beban kerja dengan kinerja perawat dalam mengimplementasikan *patient safety* di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Hasanuddin pada *Shift* kerja pagi. Hal ini disebabkan karena faktor eksternal (lingkungan) dan faktor internal (pribadi) dari perawat itu sendiri. Pada penelitian Adityawarman, dkk. (2015) menyatakan bahwa untuk hasil analisisnya menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot.

Selain stres kerja dan beban kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan ada faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja salah satunya lingkungan kerja, hal tersebut didukung oleh Umar (2003:275) yang menyebutkan bahwa untuk mewujudkan semangat dan kinerja yang baik dibutuhkan faktor pendorong dan pendukung karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya yaitu

lingkungan kerja, sebab lingkungan kerja merupakan sarana dari perusahaan yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawan. Nitisemito (2004) mengartikan lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Sedangkan menurut Ahyari (1994) dalam Fatmawati (2012) lingkungan kerja adalah suatu tempat dimana para karyawan melakukan pekerjaannya. Lingkungan kerja tidak membahas hanya lingkungan kerja fisik akan tetapi juga lingkungan kerja non fisik. Menurut Sedarmayanti (2001) menyebutkan bahwa “lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan”. Penelitian lingkungan kerja pada kinerja karyawan yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti yaitu Malik dkk (2011) menyebutkan bahwa lingkungan kerja karyawan mempunyai dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian dari Sofyan (2013) juga menyebutkan bahwa pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan hasil yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang bertolak belakang dari penelitian-penelitian di atas adalah Parven dkk (2004) yang menyebutkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian dari Arianto (2013) juga menyebutkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dari penelitian-penelitian yang sudah disebutkan.

Selain juga stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja ada satu faktor lagi yang bisa juga mempengaruhi kinerja yaitu adalah *Burnout*. *Burnout* sendiri pun akan jadi suatu masalah besar apabila dialami oleh karyawan. *Burnout* merupakan istilah yang digunakan untuk menyatakan kondisi penurunan energi mental atau fisik setelah periode stress berkepanjangan, berkaitan dengan pekerjaan atau cacat fisik (Perry dan Potter, 2005). Maslach, dkk. (2001) mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom psikologis yang melibatkan respon berkepanjangan terhadap stressor interpersonal yang kronis dalam pekerjaannya. Fraudenberger (1973) mengartikan *burnout* sebagai kelelahan mental, kehilangan komitmen, dan penurunan motivasi pada diri pekerja (Ilyas, 2012:2). Sedangkan menurut Chaalitsakulchai dan Shahvannaz (1991) dalam Setyawati (2010) *burnout* atau kelelahan kerja merupakan fenomena yang kompleks yang disebabkan oleh faktor biologi pada proses kerja serta dipengaruhi oleh faktor eksternal maupun internal. Faktor eksternal pengaruh terjadinya kelelahan kerja yaitu lingkungan kerja yang tidak memadai, dan internal pengaruh kelelahan kerja yaitu masalah psikososial (Setyawati, 2010). Kelelahan kerja menunjukkan keadaan yang berbeda-beda tetapi semuanya berkaitan kepada pengurangan kapasitas kerja dan ketahanan umum (Wijaya & Setyawati, 2006 dalam Kurniawati, 2012:163). Menurut Setyawati (2010), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya kelelahan kerja terdiri dari faktor lingkungan kerja yang tidak memadai untuk bekerja dan masalah psikososial mereka ataupun fisik mereka. Semua pekerjaan akan menghasilkan kelelahan kerja, dan kelelahan kerja akan menurunkan kinerja serta menambah kesalahan kerja (Nurmianto, 1996).

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan *burnout* adalah suatu kondisi kelelahan fisik dan mental yang dialami oleh pekerja yang berhadapan langsung dengan manusia sebagai penerima pelayanan yang disebabkan oleh tingginya beban kerja, lingkungan kerja yang tidak memadai, masalah psikologis ataupun fisik pekerja (Romadhoni, dkk. 2015:129). Pada penelitian Maharani dan Triyoga (2012) mengatakan bahwa tidak ada hubungan *burnout* dengan kinerja itu sendiri. Sedangkan pada penelitian Asi (2013) mengatakan bahwa *burnout* berpengaruh secara signifikan negatif terhadap kinerja.

Jika kita melihat lagi dari beban kerja dan *burnout* sekilas hal tersebut bisa dikatakan sama, tetapi pada dasarnya beban kerja lebih mengacu pada sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan kepadanya dengan batasan waktu yang telah ditentukan sebelumnya juga serta memiliki keterampilan-keterampilan tertentu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan jika melihat kesimpulan tentang beban kerja yang telah dijelaskan sebelumnya. Sedangkan *burnout* lebih condong mengarah pada suatu kondisi dimana terjadi kondisi fisik yang bisa menjadi kelelahan ataupun bisa berdampak lebih jauh lagi ke mental seseorang. *Burnout* bisa terjadi jika beban kerja yang dikerjakan terlalu melebihi batas kemampuan seseorang, kita misalkan saja seorang auditor yang harus mengerjakan laporan audit suatu perusahaan tetapi hanya diberikan masa waktu yang pendek. Disini auditor tersebut mengerjakan hal tersebut dan itu merupakan beban kerja dia, tetapi karena waktu yang sangat pendek diberikan maka bisa saja auditor tersebut mengerjakannya misalkan saja bisa sampai 12

jam sehari. Hal ini dapat memicu kelelahan yang luar biasa serta masalah psikisnya bisa terganggu, hal ini juga bisa terkait menjadi stres kerja yang luar biasa karena harus mengerjakan laporan audit tersebut serta juga lingkungan sekitar tempat dia bekerja bisa sangat mempengaruhi stres orang tersebut dalam bekerja. Disini menurut saya sebagai peneliti mengemukakan bahwa semua variabel bisa dikatakan saling terkait jika melihat permasalahan contoh tersebut dan semua hal itu akan berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan tersebut.

Pada penelitian Widiarian (2017) dengan judul “Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja karyawan KPPN Merauke” bahwa dia menyebutkan dari hasil penelitiannya mengatakan kalau stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di KPPN Merauke. Selain itu, lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada KPPN Merauke, sedangkan stres kerja dan lingkungan kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan KPPN Merauke. Dia juga menyebutkan bahwa lingkungan kerja yang baik mestinya harus juga diimbangi dengan stres kerja yang baik pula agar kinerja karyawan tetap tinggi dan membuat karyawan nyaman dalam bekerja, dengan lingkungan kerja yang baik dan stres kerja yang rendah maka akan tercapai kinerja yang maksimal dari karyawan, hal tersebut dapat menjadi pertimbangan atasan KPPN Merauke untuk kemajuan kinerja lembaga. Tetapi disini jika hanya mengandalkan dua variabel ini saja sebenarnya tidak bisa menjamin juga kinerja karyawan baik, maka dari itu diperlukan variabel lain yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.



Disini peneliti ingin meneliti lebih jauh lagi apakah dengan variabel yang telah diusulkan oleh peneliti dapat mendapatkan informasi yang lebih akurat dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Disini penelitian sebelumnya hanya berfokus pada dua variabel x yaitu stres kerja dan lingkungan kerja terhadap satu variabel y yaitu kinerja karyawan, tetapi menurut peneliti hal tersebut mungkin belum bisa memberikan informasi yang lebih luas karena dua variabel x tersebut belum menggambarkan keadaan yang sebenarnya, karena menurut peneliti beban kerja dan bahkan *burnout* juga punya peran dalam mengukur kinerja karyawan. Hal ini dilakukan agar peneliti bisa mendapatkan informasi yang lebih akurat dan juga bisa menemukan solusi yang lebih baik lagi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Disini peneliti sebenarnya tidak ingin menggantikan variabel lingkungan kerja dengan beban kerja pada penelitian terdahulu, karena lingkungan kerja berhubungan juga dengan beban kerja, hanya saja peneliti ingin menambahkan variabel yang dianggap bisa dijadikan acuan dalam mendapatkan informasi lebih baik dan juga bisa dikembangkan lebih baik lagi.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah dijelaskan, maka disini peneliti ingin meneliti kembali apakah jika dengan waktu dan tempat yang berbeda dan juga berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan dengan menambahkan variabel lain akan memiliki dampak yang lebih baik dan pengaruh yang lebih baik dibanding penelitian terdahulu. Maka dari itu penulis memilih penelitian yang berjudul "*Pengaruh Stres kerja, Burnout, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan.*"

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah stres kerja, *burnout*, beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk menguji apakah *burnout* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menguji apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk menguji apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

5. Untuk menguji apakah stres kerja, *burnout*, beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Dari dilakukannya penelitian ini diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat, bagi peneliti maupun orang lain. Hasil ini dapat memberikan manfaat dalam berbagai hal, antara lain:

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam sektor BUMN terutama karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk., PT Bank Pembangunan Daerah Papua, PERUM Damri, PT Asuransi Jiwasraya (PERSERO), PT Pos Indonesia (PERSERO), dan PT Asuransi Jasa Indonesia. dalam menetapkan kebijakan-kebijakan terkait stres kerja, *burnout*, beban kerja, lingkungan kerja dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.

##### 2. Manfaat Praktis

Membantu perusahaan dalam sektor BUMN terutama karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk., PT Bank Pembangunan Daerah Papua, PERUM Damri, PT Asuransi Jiwasraya (PERSERO), PT Pos Indonesia (PERSERO), dan PT Asuransi Jasa Indonesia untuk mengevaluasi dan meningkatkan penerapan stres kerja, *burnout*, beban kerja, lingkungan kerja, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.