

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pencapaian tujuan perusahaan dan keberlangsungan hidup perusahaan dipengaruhi oleh bagaimana seorang karyawan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan padanya atau disebut kinerja. Di era sekarang ini dimana persaingan semakin tinggi, karyawan dituntut untuk mengerjakan pekerjaannya secara sempurna. Baik atau buruknya performa seorang karyawan bergantung pada seberapa puas orang tersebut terhadap pekerjaannya. Seorang karyawan mampu menunjukkan kinerja yang baik ketika ia merasa puas dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan karena berkaitan langsung dengan perasaan karyawan akan pekerjaan yang dimiliki. Individu harus merasa puas terhadap pekerjaannya agar dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik karena kepuasan kerja berhubungan dengan moral kerja, dedikasi, dan kedisiplinan karyawan (Hasibuan, 2012). Kinerja karyawan bergantung pada kepuasan kerja maka kepuasan kerja merupakan salah satu faktor utama dalam pencapaian tujuan perusahaan. Puas atau tidaknya seseorang terhadap pekerjaannya tidak dapat hanya dinilai dari besarnya upah/gaji yang diterima melainkan dipengaruhi oleh beberapa hal lainnya.

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan tergantung pada cara para karyawan memandang

pekerjaan mereka (Handoko, 2011:132). Wibowo (2013:110) menyatakan bahwa kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Luthans (2010:442) menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi kepuasan kerja yaitu gaji, pengawasan, kesempatan promosi, pekerjaan itu sendiri, dan rekan kerja.

Salah satu faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja adalah beban kerja. Dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan, setiap karyawan tentu memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan. Besarnya tugas dan tanggung jawab tersebut tergantung pada jabatan yang dipikulnya. Beban kerja merujuk pada jumlah pekerjaan yang tugaskan pada karyawan, baik secara individu ataupun kelompok, dan tugas tersebut harus dilaksanakan pada periode tertentu. Munandar (2012:383) mendefinisikan beban kerja sebagai kondisi dari pekerjaan beserta uraian yang harus diselesaikan dalam Waktu tertentu.

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beban kerja karena apabila seseorang memikul beban pekerjaan yang terlalu berat dan merasa tertekan maka besar kemungkinan orang tersebut akan merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Beban kerja yang terlalu berat yang disebabkan semakin ketatnya persaingan akan membuat karyawan lebih cepat mengalami kelelahan (*burnout*), sehingga tidak dapat menikmati pekerjaannya lagi. Karenanya porsi dari beban kerja harus disesuaikan dengan kemampuan atau kapasitas seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya (Wibowo (2013:102).

Ketika seseorang menanggung beban pekerjaan yang terlalu berat maka akan memicu terjadinya *burnout* yang dapat berujung pada menurunnya tingkat kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan di PT. Jiale Indonesia Textile. PT. Jiale Indonesia Textile yang berlokasi di Jepara, Jawa Tengah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industry garment dan tekstil. Jiale Indonesia ialah manufacturing professional yang mengkhususkan diri dalam merajut kain dan pakaian rajut. PT. Jiale Indonesia Textile terdiri dari dua lini untuk pakaian dan lainnya untuk kain, dari merajut ke pencelupan dan finishing hingga bisa untuk percetakan. Fenomena yang terjadi pada PT. Jiale Indonesia Textile adalah tingginya *burnout* karyawan yang berdampak pada rendahnya kepuasan kerja karyawan. Hal ini dibuktikan oleh adanya data *turnover intention* yang disajikan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1.**  
**Data *Turnover Intention* Karyawan Produksi PT. Jiale Indonesia Textile**  
**Periode Mei 2019 sampai Februari 2020**

| <b>Bulan</b> | <b>Jumlah Karyawan Masuk</b> | <b>Jumlah Karyawan Keluar</b> | <b>Jumlah Karyawan</b> |
|--------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Mei          | 0                            | 12                            | 589                    |
| Juni         | 10                           | 3                             | 596                    |
| Juli         | 0                            | 0                             | 596                    |
| Agustus      | 3                            | 11                            | 588                    |
| September    | 4                            | 11                            | 581                    |
| Oktober      | 8                            | 2                             | 587                    |
| November     | 2                            | 15                            | 574                    |
| Desember     | 2                            | 1                             | 575                    |
| Januari      | 3                            | 0                             | 578                    |
| Februari     | 0                            | 1                             | 577                    |

Sumber: PT. Jiale Indonesia Textile, 2020

Berdasarkan data diatas menunjukkan adanya fluktuasi *turnover intention* karyawan bagian produksi PT. Jiale Indonesia Textile. Hal tersebut membuktikan bahwa terjadi *burnout* karyawan yang berdampak pada rendahnya kepuasan kerja karyawan, sehingga menjadikan karyawan tidak betah dan kemudian mengeluarkan diri dari perusahaan.

Karyawan PT. Jiale Indonesia Textile harus bekerja selama 8 jam kerja pada setiap harinya. Ketika karyawan tidak mampu menyelesaikan tuntutan pekerjaan dari organisasi maka karyawan tersebut harus menyelesaikannya dengan cara lembur kerja sesuai surat perintah lembur yang diberikan oleh organisasi. Berikut adalah tabel yang menjelaskan banyaknya karyawan bagian produksi PT. Jiale Indonesia Textile yang bekerja lembur periode Mei 2019 – Februari 2020.

**Tabel 1.2.**  
**Jumlah Karyawan Lembur**  
**PT. Jiale Indonesia Textile**  
**Periode Mei 2019- Februari 2020**

| <b>Bulan</b> | <b>Jam Lembur</b> | <b>Jumlah Karyawan Lembur</b> |
|--------------|-------------------|-------------------------------|
| Mei          | 16.00-20.00       | 250                           |
| Juni         | 16.00-20.00       | 150                           |
| Juli         | 16.00-20.00       | 200                           |
| Agustus      | 16.00-20.00       | 250                           |
| September    | 16.00-20.00       | 250                           |
| Oktober      | 16.00-20.00       | 280                           |
| November     | 16.00-20.00       | 150                           |
| Desember     | 16.00-20.00       | 200                           |
| Januari      | 16.00-20.00       | 100                           |
| Februari     | 16.00-20.00       | 350                           |

Sumber Data : PT. Jiale Indonesia Textile

Data diatas merupakan jumlah karyawan lembur bagian produksi PT. Jiale Indonesia Textile pada periode Mei 2019 sampai Februari 2020. Perbandingan antara beban kerja yang diterima karyawan atas waktu penyelesaian yang cepat membuat karyawan harus lembur sampai mencapai target yang telah ditentukan oleh organisasi. Secara kuantitatif angka lembur ini dapat diidentifikasi bahwa karyawan mengalami beban kerja yang berlebih, sehingga menimbulkan *burnout* dan berdampak terhadap kepuasan kerja karyawan.

Stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang dialami seseorang yang dapat berpengaruh pada emosi, jalan berpikir dan kondisi fisik seseorang (Siagian, 2012). Stres ini diakibatkan dari ketidakmampuan individu untuk berinteraksi terhadap lingkungannya. Menurut Robbins (2013) stres kerja merupakan kondisi dinamik yang dialami individu dalam menghadapi peluang, kendala atau tuntutan terkait dengan harapan terhadap apa yang dihasilkan dan dipersepsikan tidak penting.

Penyimpangan perilaku karyawan mengalami stres kerja salah satunya adalah tingginya angka ketidakhadiran dan *turnover* karyawan (Luthans, 2010:442). Dari periode Mei 2019 sampai Februari 2020 ketidakhadiran karyawan bagian produksi PT. Jiale Indonesia Textile mengalami fluktuatif. Sehingga dapat diindikasikan bahwa karyawan bagian produksi PT. Jiale Indonesia Textile mengalami stres kerja. Berikut ini adalah tingkat ketidakhadiran karyawan bagian produksi PT. Jiale Indonesia Textile pada periode Mei 2019 sampai Februari 2020:

**Tabel 1.3.**  
**Jumlah Absensi Karyawan**  
**PT. Jiale Indonesia Textile**  
**Periode Mei 2019- Februari 2020**

| <b>Bulan</b> | <b>Jumlah Absensi Karyawan</b> |
|--------------|--------------------------------|
| Mei          | 125                            |
| Juni         | 90                             |
| Juli         | 135                            |
| Agustus      | 70                             |
| September    | 117                            |
| Oktober      | 125                            |
| November     | 150                            |
| Desember     | 163                            |
| Januari      | 171                            |
| Februari     | 132                            |

Sumber Data : PT. Jiale Indonesia Textile

Dalam menjalankan pekerjaan karyawan tidak terlepas dari lingkungan pekerjaannya. Kelelahan kerja merupakan dampak yang perlu diperhatikan oleh organisasi. Kelelahan kerja ini merupakan salah satu dampak dimana beban kerja yang diterima karyawan terlalu tinggi (Xiaoming *et. al*, 2014). Ketika tuntutan pekerjaan yang diterima karyawan tinggi maka akan menimbulkan tekanan mental karyawan salah satunya adalah kelelahan kerja yang dialami karyawan. sehingga menimbulkan ketidakpuasan karyawan.

*Research gap* dalam mengenai beban kerja adalah penelitian dari Lalu (2015) mengatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Sangidah (2016) mengatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap *burnout*. Penelitian

dari Dhini (2016) mengatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Iori (2016) mengatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Sangidah (2016) mengatakan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Isra' (2017) yang mengatakan bahwa stress kerja tidak berpengaruh terhadap *burnout*. Penelitian yang dilakukan oleh Isra' (2017) mengatakan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Peni (2015) mengatakan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Sangidah (2016) mengatakan bahwa dukungan social berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Lalu (2015) mengatakan bahwa dukungan social tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Komang (2016) mengatakan bahwa dukungan social berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Paul (2016) mengatakan bahwa dukungan social tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

## 1.2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

1. Variabel eksogen terdiri dari beban kerja, stres kerja dan dukungan sosial, sedangkan variabel endogen adalah *burnout* dan kepuasan kerja karyawan.
2. Penelitian mengambil obyek penelitian di bagian produksi PT. Jiale Indonesia Textile.
3. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Jiale Indonesia Textile bagian produksi yang berjumlah 577 karyawan.
4. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan sejak bulan September sampai bulan November 2020.

### 1.3. Rumusan Masalah

Fenomena yang terjadi pada PT. Jiale Indonesia Textile adalah terjadinya *burnout* yang berdampak pada rendahnya kepuasan kerja karyawan (tabel 1). Hal tersebut disebabkan oleh beberapa hal yaitu identifikasi masalah yang berpengaruh adalah beban kerja yang berlebih, stres kerja dan dukungan organisasi. Beban kerja yang tinggi ditandai dengan selalu adanya angka lembur karyawan, yang menandakan bahwa karyawan tersebut tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan yang diberikan organisasi. Angka lembur paling tinggi terjadi pada bulan Februari 2020 yaitu sebanyak 350 karyawan bekerja lembur (tabel 2). Indikasi karyawan PT. Jiale Indonesia Textile bagian produksi mengalami stres kerja yaitu dengan terus meningkatnya angka ketidakhadiran kerja. Karyawan PT. Jiale Indonesia Textile yang melakukan absen kerja setiap bulannya selalu melebihi 13% dari jumlah karyawannya. Hingga pada bulan Januari 2020 karyawan melakukan absen kerja sebanyak 171 karyawan (tabel 3).

Berdasarkan masalah yang terjadi maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada PT. Jiale Indonesia Textile?
2. Apakah ada pengaruh stress kerja terhadap *burnout* pada PT. Jiale Indonesia Textile?
3. Apakah ada pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada PT. Jiale Indonesia Textile?
4. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Jiale Indonesia Textile?
5. Apakah ada pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Jiale Indonesia Textile?
6. Apakah ada pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Jiale Indonesia Textile?
7. Apakah ada pengaruh *burnout* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Jiale Indonesia Textile?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada PT. Jiale Indonesia Textile.
2. Menganalisis pengaruh stress kerja terhadap *burnout* pada PT. Jiale Indonesia Textile.

3. Menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada PT. Jiale Indonesia Textile.
4. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Jiale Indonesia Textile.
5. Menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Jiale Indonesia Textile.
6. Menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Jiale Indonesia Textile.
7. Menganalisis pengaruh *burnout* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Jiale Indonesia Textile.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menunjang perkembangan ilmu manajemen, terutama manajemen sumber daya manusia. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, stress kerja dan dukungan sosial terhadap *burnout* karyawan PT. Jiale Indonesia Textile dan dampaknya terhadap kepuasan karyawan serta sebagai bahan kajian penelitian selanjutnya.
2. Memberikan kontribusi bagi perusahaan yaitu manajemen PT. Jiale Indonesia Textile dalam menurunkan beban kerja, stres kerja, meningkatkan dukungan sosial untuk menekan *burnout* dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.