

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan aspek penting yang menentukan keefektifan suatu perusahaan. Perusahaan perlu melakukan investasi untuk merekrut, menyeleksi dan mempertahankan sumberdaya manusianya, Di sisi lain, perusahaan berusaha untuk mempertahankan sumberdaya manusia yang potensial. Agar sumber daya merasa puas dalam bekerja. Ketidakpuasan dalam bekerja akan menimbulkan dampak yang negative bagi organisasi seperti menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja. Hal tersebut menjadikan perusahaan tidak efektif karena adanya sebagian karyawan yang tidak puas dalam pekerjaan (Harnadi, 2015:1). Kepuasan kerja akan berdampak kepada produktifitas kerja karyawan dan terjadinya berbagai kecelakaan kerja, yang pada dasarnya akan sangat merugikan perusahaan. Tuntutan pekerjaan yang banyak merupakan beban kerja bagi karyawan berkaitan erat dengan puas atau tidaknya mereka saat bekerja. Adanya konflik internal maupun eksternal serta kejenuhan karyawan dalam bekerja salah satu penyebab kurangnya kepuasan karyawan dalam bekerja. Kepuasan kerja mempunyai arti penting bagi karyawan dalam mengembangkan pekerjaannya. Agar mereka dapat mengaktualisasikan diri bagi pengembangan individu maupun bagi kemajuan perusahaan, sehingga karyawan dapat lebih produktif bekerja (Putra, 2016 :3).

Gibson (2015) menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal itu merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga

kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relative puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya dari pada tidak menyukainya.

Karyawan dapat menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi, serta mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaan. Dalam interaksi tersebut, karyawan memberikan kontribusi kepada organisasi berupa kemampuan, keahlian dan keterampilan yang dimiliki, sedangkan organisasi diharapkan memberi imbalan dan penghargaan kepada karyawan secara adil sehingga dapat memberikan kepuasan. Wibowo dan Rahardja (2015:75) mengatakan bahwa seseorang akan mengalami konflik peran jika seseorang memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Dengan terjadinya konflik peran akan membuat seorang karyawan ini merasa tidak nyaman dengan suasana bekerjanya saat ini.

Robbins (2012 : 256), mendefinisikan konflik sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah memengaruhi secara negatif, atau akan memengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Dipandang sebagai perilaku, konflik merupakan bentuk interaktif yang terjadi pada tingkatan individual, interpersonal, kelompok atau pada tingkatan organisasi. Konflik ini terutama pada tingkatan

individual yang sangat dekat hubungannya dengan stress. Konflik akan menjadi suatu masalah bila orang-orang yang terlibat dengan konflik tidak dapat mengatur konflik secara efektif. Bahkan konflik akan menjadi kekuatan yang merusak orang dan organisasi. Bila konflik *di-manage* secara efektif, maka konflik akan menjadi kekuatan yang membangun (John Suprianto, 2013:125). Konflik peran dapat menyebabkan terjadinya stres kerja dan menurunnya kepuasan kerja. Hal tersebut akan diperparah dengan adanya perasaan ketidakpastian karyawan terhadap organisasi. Ketidakpastian tersebut meliputi ketidakpastian dalam menjalankan tugas, adanya *job insecurity* serta ketidakpastian akan kesejahteraan diri. Perasaan tersebut akan mengganggu karyawan saat bekerja dan menurunnya kepuasan kerja (Tool dan Friedman, 2012 : 112).

Selain konflik peran, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah beban kerja. Pada suatu perusahaan, setiap karyawan memiliki pekerjaan tersendiri dan setiap pekerjaan merupakan beban bagi yang bersangkutan. Menurut Astianto dan Suprihhadi (2014:20), 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 berlebihan tersebut yang diberikan kepada karyawan akan menurunkan kinerja karyawan. Menurut Jumadi, Soelton dan Nugrahati (2018 :44) pada dasarnya beban kerja yang dibebankan pada karyawan harus sesuai dengan kemampuan serta peraturan yang berlaku, beban kerja yang berlebihan (*workload*) dapat menyebabkan kelelahan dan stres kerja pada karyawan yang berakibat pada rendahnya kepuasan kerja karyawan..

Selain faktor konflik peran dan beban kerja, yang mempengaruhi kinerja ialah *burnout*. Menurut Darojati (2018:6) *burnout* merupakan sebuah sindrom psikologis yang muncul ketika individu mengalami kelelahan fisik, mental dan emosionalnya. Hal tersebut terjadi karena adanya stress dan tekanan kerja yang berlebihan secara berkepanjangan. Gonul and Gokce (2014:19) mengatakan *burnout* merupakan respon yang berkepanjangan terkait faktor penyebab stres yang terus-menerus terjadi tempat kerja di mana hasilnya merupakan perpaduan antara pekerja dan pekerjaannya. Para karyawan yang memiliki tingkat burnout paling tinggi sebagian besar cenderung akan menarik diri dari pekerjaannya sehingga pekerjaan tersebut tidak maksimal. Menurut Maharani dan Triyoga (2012) *burnout* merupakan gejala kelelahan emosional yang disebabkan oleh tingginya tuntutan pekerjaan, yang sering dialami individu yang bekerja pada situasi dimana ia harus melayani kebutuhan orang banyak. Sementara itu, apabila karyawan merasakan adanya ketidaksesuaian apa yang diberikan perusahaan kepada karyawan, seperti adanya persaingan yang tidak sehat antar sesama karyawan, kurang dukungan dari atasan, hal inilah yang menimbulkan gejala burnout dalam diri karyawan (Harry dan Yanuar, 2014:32)

Terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Di UD Jaya Abadi Solution Pekukuhan Mojosari pada aktivitas proses produksi didalam perusahaan diantaranya belum sepenuhnya mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki seperti perusahaan belum dapat memberikan pendidikan dan pelatihan pada karyawan untuk meningkatkan skill dan ketrampilan yang dapat mendukung kualitas produksi dan kualitas kerja, dan masih tidak tercapainya target hasil produksi pada beberapa bulan terakhir, kurangnya kepedulian terhadap pekerjaan yang ditangani, keteledoran dalam menyelesaikan pekerjaan, kurangnya mematuhi tata aturan perusahaan, datang terlambat setelah jam istirahat menunjukkan adanya penurunan

kepuasan kerja dan juga karena adanya beban kerja serta konflik peran yang terjadi sehingga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sehingga produktivitas karyawan dapat menurun serta mempengaruhi tugas dan tanggung jawabnya. Kepuasan kerja karyawan akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan yang juga dapat mengganggu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan permasalahan yang muncul tersebut peneliti memfokuskan penelitian pada permasalahan tentang kepuasan kerja yang ditinjau dari faktor konflik peran, beban kerja dan burn out sebagai berikut berdasarkan peran setiap individu dalam suatu organisasi itu sering terjadi konflik, dari masalah kecil hingga masalah besar, masalah dengan teman kerja maupun dengan atasan. Masalah yang sering terjadi itu pertama dari lingkungan dalam kantor tentang perbedaan pendapat sesama rekan kerja, salah mengambil keputusan dan masalah dari lingkungan luar kantor yaitu terjadi perdebatan dengan pihak luar seperti masyarakat dan lainnya. Masalah seperti ini harus cepat diatasi kantor hingga tidak terjadi masalah berkepanjangan. Berdasarkan beban kerja terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi perusahaan diantaranya masih tidak tercapainya target hasil produksi pada beberapa bulan terakhir, kurangnya kepedulian terhadap pekerjaan yang ditangani, keteledoran dalam menyelesaikan pekerjaan, kurangnya mematuhi tata aturan perusahaan, datang terlambat setelah jam istirahat menunjukkan adanya penurunan kepuasan kerja. Masih terdapat karyawan yang merasa kelelahan karena adanya jam kerja lembur dan juga kurangnya tenaga sehingga ada pekerja yang melakukan tugas dan beban ganda. Berdasarkan uraian tersebut di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pengaruh konflik peran dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dengan burnout sebagai variabel intervening di UD Jaya Abadi Solution Pekuahan Mojosari.

## **B. Rumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah konflik peran berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja dengan *burnout* sebagai variabel intervening di UD Jaya Abadi Solution Pekukuhan Mojosari?
2. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja dengan *burnout* sebagai variabel intervening di UD Jaya Abadi Solution Pekukuhan Mojosari
3. Apakah konflik peran dan beban kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja karyawandengan burnout sebagai variabel intervening di UD Jaya Abadi Solution Pekukuhan Mojosari?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran secara signifikan positif terhadap kepuasan kerja dengan *burnout* sebagai variabel intervening di UD Jaya Abadi Solution Pekukuhan Mojosari.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja secara signifikan positif terhadap kepuasan kerja dengan *burnout* sebagai variabel intervening di UD Jaya Abadi Solution Pekukuhan Mojosari
3. Untuk mengetahui konflik peran dan beban kerja berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepuasan kerja karyawandengan burnout sebagai variabel intervening di UD Jaya Abadi Solution Pekukuhan Mojosari.

## **C. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi oleh perusahaan dalam menentukan langkah – langkah kebijakan yang diambil perusahaan selama ini, sehingga dimasa datang perusahaan dapat menentukan kebijakan khususnya mengenai peningkatan kinerja karyawan
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai peningkatan kinerja karyawan sehingga produktifitas perusahaan dapat meningkat

### **2. Manfaat Teoritis**

- a. Sebagai tambahan pengetahuan, wawasan, dan referensi bagi yang ingin mengembangkan penelitian ini dan sebagai sumbangan pemikiran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan kepada masyarakat.
- b. Sumber Informasi bagi peneliti lainnya yang berminat untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan objek yang sama.

