

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia adalah suatu proses mengenai berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Oleh karena itu manajer harus menjamin bahwa perusahaan atau organisasi memiliki tenaga kerja kompeten pada tempat yang tepat serta memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas guna membantu perusahaan tersebut mencapai tujuan keseluruhan secara efektif dan efisien.

Manajemen sumber daya manusia memegang peranan penting dalam mewujudkan sumber daya yang produktif, efektif, dan efisien. Sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya ( rasio, karya dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi didalam tujuan. Berapapun majunya teknologi, perkembangan bagi informasi, serta tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia akan sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat berharga, maka perusahaan bertanggung jawab untuk memelihara kualitas kehidupan kerja dan membina tenaga kerja agar bersedia memberikan kontribusinya secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan, pruijt (dalam Afrian, 2015). Manusia merupakan sumber daya yang sangat penting, bervariasi, dan terkadang menjadi masalah yang harus digunakan oleh organisasi mulai dari tingkat yang tinggi sampai tingkat yang rendah, mulai dari jumlah sedikit sampai dalam jumlah yang besar.

Banyak faktor yang menentukan apakah sebuah organisasi akan berhasil, sumber daya manusia adalah salah satunya. Kemampuan bersaing, kemampuan untuk beradaptasi terhadap perubahan dalam perusahaan, dan banyak pula masalah lainnya yang terlibat. Manajemen yang efektif menentukan arah yang harus dituju

organisasi, bagaimana cara untuk menuju kesana, dan kemudian mengadakan evaluasi secara rutin untuk melihat apakah organisasi telah berada di jalur yang benar. Sumber daya yang terlibat dalam organisasi harus dapat membantu pencapaian tujuan organisasi sebagai upaya peningkatan hasil organisasi (Dyahrini dalam Afrian,2015).

Menurut Makikangas et al. (2020), *job demand* adalah tuntutan pekerjaan yang diberikan perusahaan terhadap pekerja, tuntutan pekerjaan umumnya bisa mengakibatkan stres kerja dan dapat berpengaruh signifikan bagi kinerja seseorang.

Menurut Oktarina, (2017) *job demand* merupakan tuntutan serta permintaan yang harus dipenuhi dari suatu pekerjaan yang membutuhkan fisik maupun psikis secara terus menerus sehingga menimbulkan tingkat kelelahan yang tinggi. Tuntutan pekerjaan atau *job demand* yang berlebihan yakni akan mempengaruhi kinerja karyawan, selain itu juga dapat menyebabkan kelelahan secara fisik bagi karyawan, hal tersebut juga akan memicu timbulnya kelelahan secara psikologis dari karyawan.

Menurut Ajang dan Bakar (2019), *burnout* merupakan satu perasaan kelesuan fisik dan emosi yang dirasakan sehingga menyebabkan individu terlalu penat dan memerlukan rehat secukupnya.

Menurut Cherniss dalam Hera, dkk (2016:123) menyatakan *burnout* adalah Keadaan stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup tinggi, ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional, serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya dan menyebabkan perubahan sikap dan perilaku.

Menurut Maslach dan Jackson (dalam Bruyneel dkk, 2021) *burnout* adalah sebagai sindrom yang disebabkan oleh stressor di tempat kerja yang tidak dapat dikelola dengan baik sehingga mengakibatkan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan kurangnya capaian diri.

Menurut Budiasa (2021:15) kinerja merupakan kemampuan seseorang dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai hasil pekerjaan baik secara kualitas dan kuantitas, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Arda (2017:36) kinerja adalah suatu pekerjaan yang dilakukan seseorang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing dalam suatu perusahaan agar mencapai tujuan organisasi. Kinerja adalah hasil kerja seseorang karyawan selama

periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standart, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Menurut Mathis et al. (2016), kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh seorang karyawan, kinerja yang memengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi.

Menurut Mangkunegara (2016:67) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dengan melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

PT. Ikeda Indonesia sebuah perusahaan PMA jepang bergerak di bidang jasa konsultan manajemen logistic, inspeksi dan lainnya. Perusahaan ini didirikan di Indonesia pada bulan April 2004, yang didanai oleh Ikeda Kogyo dan Siam Multi-Service Co. Ltd. PT Ieda Indonesia merupakan perusahaan multinasional asal jepang yang berkantor pusat di Jalan MH. Thamrin, Panunggan, Pinag, Kota Tangerang.

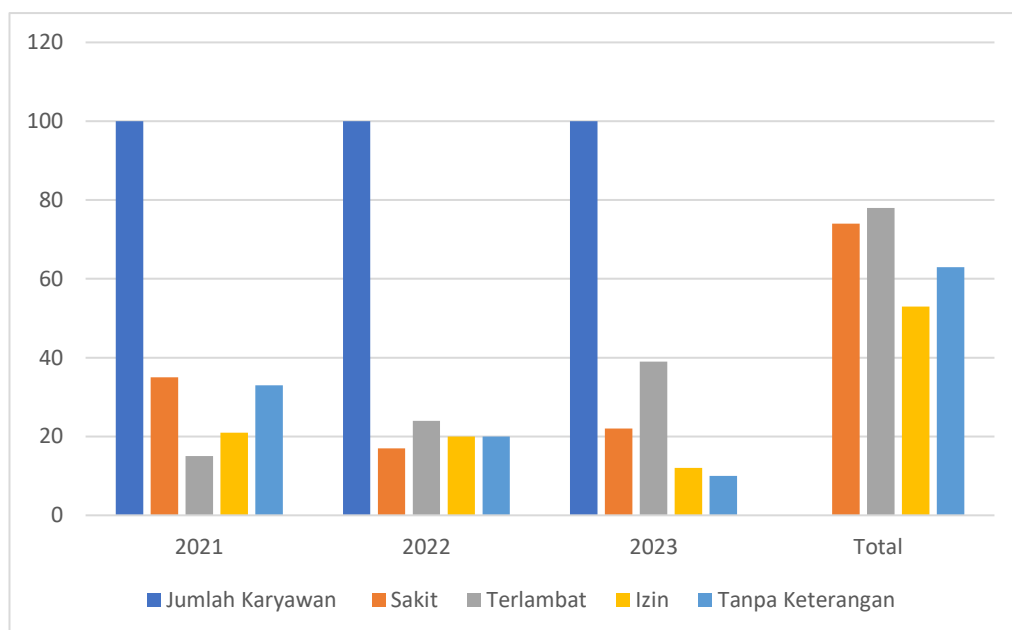
PT. Ikeda Indonesia Cikarang Utara, merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa konsultasi dan manajemen. Perusahaan ini memiliki pengalaman yang memadai di bidang manajemen pergudangan, inspeksi produk dan pengemasan, serta operasional penanganan stock batubara. PT. Ikeda Indonesia bagian dari Ikeda Kogyo Co., Ltd, grup perusahaan yang berkedudukan di jepang. PT. Ikeda Indonesia banyak bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan dalam negeri untuk menyalurkan tenaga *outsourcing*. Mengingat perusahaan ini berasal dari jepang, maka nilai-nilai kerja yang mereka anut juga mengadopsi budaya jepang.

Ada dua jenis layanan jasa yang ditawarkan oleh PT Ikeda Indonesia, yaitu layanan penanganan gudang, dan layanan inspeksi produksi. Layanan penanganan Gudang PT. Ikeda Indonesia mencakup pengoptimalan operasional logistic dan pergudangan klien. Ini termasuk penyedia jasa serah-terima produk akhir, penanganan dan pengelolaan produk akhir, pengakutan dan bongkar-muat, pengawasan pengiriman, hingga pengecekan stok inventaris. Sementara, layanan inspeksi produk adalah unit layanan yang menawarkan jasa pengecekan untuk memastikan kualitas produk klien tetap terjaga dan termonitor dengan baik.

PT. Ikeda Indonesia memiliki jaringan grup besar yang berdiri di sejumlah negara di Asia. Grup PT. Ikeda termasuk Ikeda Kogyo Co., Ltd, Siam Multi Service Co., Ltd, Ikeda Boeki Kogyo Co., Ltd, Ikeda Thailand Co., Ltd, dan Izumi Motors Co., Ltd.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan penulisan, terdapat permasalahan yang terjadi. Dengan demikian, hal tersebut dapat dilihat dari tabel 1.2 yang merupakan absensi karyawan periode 2021-2023.

Tabel 1.1 Data Absensi Karyawan PT. Ikeda Indonesia Tahun 2021-2023



Sumber: PT. Ikeda Indonesia, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa tingkat absensi karyawan PT. Ikeda Indonesia mengalami fluktuatif dimana masih terdapat karyawan yang tidak hadir dengan beralasan sakit, izin, terlambat, dan tanpa keterangan (alpa). dapat dilihat pada tabel di atas bahwa jumlah karyawan yang tidak masuk kerja mengalami peningkatan. Pada tahun 2021 jumlah karyawan yang sakit sebanyak 35 orang, terlambat 15 orang, izin 21 orang, dan tanpa keterangan 33 orang, pada tahun 2022 jumlah karyawan yang sakit 17 orang, terlambat 24 orang, izin 20 orang, tanpa keterangan 20 orang, sedangkan pada tahun 2023 jumlah karyawan yang sakit 22 orang, terlambat 39 orang, izin 12 orang, dan tanpa keterangan 10 orang.

Tabel 1.2 Data Kompensasi Karyawan PT Ikeda Indonesia Tahun 2021-2023

<b>Kompensasi</b>	<b>Jenis Kompensasi</b>	<b>Tahun 2021</b>	<b>Tahun 2022</b>	<b>Tahun 2023</b>
Gaji	UMR	UMR	UMR	UMR
Insentif	- Bonus tahunan - Bonus laba perusahaan	Ada	Tidak Ada	Tidak Ada
Tunjangan	- BPJS Kesehatan - JHT - THR	Ada	Ada	Ada
Fasilitas	- Transportasi - Tempat tinggal - Cuti	Ada Tidak Ada Ada	Ada Tidak Ada Ada	Ada Tidak Ada Ada

Sumber :PT. Ikeda Indonesia 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 kompensasi karyawan PT Ikeda Indonesia dapat dilihat dari tabel pemberian Gaji kepada karyawan sudah terpenuhi sesuai Upah Minimum Regional (UMR) disetiap tahunnya, pemberian insentif hanya ada atau diberikan pada tahun 2021 sedangkan ditahun 2022 dan 2023 tidak ada, tunjangan berupa BPJS Kesehatan, JHT, THR, diberikan kepada karyawan disetiap tahunnya. Sedangkan fasilitas seperti transportasi diberikan kepada karyawan disetiap tahunnya tanpa dikenakan biaya, tempat tinggal (mess) tidak di fasilitasi kepada karyawan, sedangkan cuti di berikan oleh seluruh karyawan pada disetiap tahun.

Tabel 1.3 Data Pencapaian Target Kinerja Karyawan PT Ikeda Indonesia



Sumber :PT. Ikeda Indonesia 2023

Berdasarkan tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan mengalami penurunan dimana target yang ditentukan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir tidak tercapai. Bahkan di tahun 2023, dari target 100% hanya tercapai 67,05%. Kinerja perusahaan yang tidak tercapai tersebut disebabkan oleh kinerja karyawan yang menurun. Kinerja karyawan yang menurun dapat terlihat dari kuantitas pekerjaan dimana banyak karyawan yang tidak mencapai target volume pekerjaan yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan banyak karyawan yang malas-malasan, suka menunda-nunda pekerjaan. Disisi lain beberapa karyawan mencapai target penjualan yang ditentukan perusahaan, namun tidak ada apresiasi atau penghargaan dari perusahaan akibatnya karyawan menjadi malas-malasan dan kinerjanya menjadi menurun.

Kinerja karyawan yang menurun juga dapat dilihat dari kualitas pekerjaan dimana masih banyak ditemukan karyawan yang tidak teliti dalam pekerjaannya, tidak mengikuti SOP yang berlaku. Selain itu pengawasan dari atasan juga kurang akibatnya mutu kualitas kerja karyawan menurun karena sering melakukan kesalahan dalam bekerja.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Hubungan Antara *Job Demand* dan *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan pada PT Ikeda Indonesia**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembahasan masalah diatas maka dapat diuraikan perumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah berpengaruh yang signifikan dari variabel *Job Demand* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Ikeda Indonesia?
2. Apakah berpengaruh yang signifikan antara *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Ikeda Indonesia?
3. Apakah berpengaruh yang signifikan variabel *Job Demand* dan *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Ikeda Indonesia?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis hubungan job demand terhadap Kinerja Karyawan PT. Ikeda Indonesia
2. Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Burnout terhadap Kinerja Karyawan PT. Ikeda Indonesia.
3. Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Job Demand dan burnout terhadap Kinerja Karyawan PT. Ikeda Indonesia

## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat, Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti  
Peneliti ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia secara riil khususnya yang menyangkut hubungan job demand terhadap kinerja karyawan melalui burnout.
2. Bagi Pihak Akademik  
Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan memperkaya bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan memperkaya bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pencapaian tujuan perusahaan secara lebih optimal.

#### 4. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi peneliti selanjutnya serta sebagai masukan pertimbangan bagi perusahaan yang menghadapi fenomena masalah serupa.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi menjadi sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini, tujuannya agar isi penulisan ini tersampaikan dengan baik sehingga mudah untuk dipahami, penulisan penelitian ini mengikuti standar ketentuan penulisan Universitas Pelita Bangsa, penulisan hasil penelitian ini disusun sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **Bab 1 Pendahuluan**

Isi dari bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dengan penjelasan berdasarkan fakta yang ada.

#### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Yang mana pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori meliputi pengertian manajemen dan fungsinya, pengertian manajemen sumber daya manusia dan peranannya, job demand dan indikatornya, kinerja karyawan dan indikatornya, burnout dan indikatornya, menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang relevan, hipotesis dan model penelitian.

#### **Bab III Metode Penelitian**

Pada bab ini membahas jenis penelitian yang digunakan penulis. Tempat dan waktu penelitian, kerangka konsep yang meliputi desain penelitian dan definisi operasional variable penelitian, selanjutnya menjelaskan populasi dan sampel, teknik pengumpulan



data, Teknik analisis data yang meliputi tahap pengelolahan data kuantitatif dan tahap uji kualitas data penelitian.

#### **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini berisi tentang profil dari objek penelitian mulai dari sejarah perusahaan, deskripsi responden, variabel penelitian, metode yang digunakan dalam pengumpulan data, serta metode Analisa data.

#### **Bab V Penutupan**

Yang mana pada bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran bagi pihak-pihak terkait.