

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan asset yang paling penting bagi organisasi, dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan di dalam perusahaan. Suatu organisasi dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan sehingga perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang ada dalam suatu organisasi.

*Burnout* merupakan sindrom psikologis kelelahan emosional, depersonalisasi, dan gangguan pada prestasi pribadi yang disebabkan oleh stres berulang-ulang ditempat kerja, hal ini terjadi ketika pegawai merasa kewalahan dan tidak mampu memenuhi tuntutan kerja. Seperti stres berlanjut, pegawai mulai kehilangan minat atau motivasi yang menyebabkan pegawai untuk mengambil peran tertentu di tempat kerja. *Burnout* mengurangi produktivitas dan menghabiskan energi pegawai, sehingga pegawai merasa semakin tak berdaya, putus asa, sinis, dan marah. Akhirnya, pegawai mungkin merasa seperti tidak memiliki apa-apa lagi untuk diberikan. Konsekuensi dari kelelahan (*burnout*) mencakup tekanan pribadi dan profesional, kehilangan empati, kehilangan motivasi, kinerja menurun dan kesehatan yang buruk.

Sumber utama *burnout* di tempat kerja mencakup penyebab pribadi dan faktor organisasi. Faktor personal terdiri dari ketidakpuasan kerja, kebingungan peran dan peran ambiguitas, sedangkan faktor organisasi terdiri dari beban kerja, tugas administrasi yang berlebihan, kurangnya kontrol dan beban klien. *Burnout* juga positif berkaitan dengan karakteristik pekerja, seperti membutuhkan persetujuan, perfeksionisme, mengalami kesulitan meminta bantuan dan merasa sangat bertanggung jawab untuk klien. Terkait kecemasan, pemutusan, menghindari kontak sosial, depresi, somatisasi, dan keyakinan terganggu tentang diri dan orang lain. *Burnout* dihubungkan dengan ketidakhadiran, niat untuk

meninggalkan dan *turnover*, serta penurunan produktivitas pada mereka yang tetap pada pekerjaan

Pegawai negeri sipil (PNS) adalah unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang penuh dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintah menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Fenomena *burnout* di kalangan pegawai negeri sipil sudah banyak mendapatkan perhatian di luar negeri, namun di Indonesia masih jarang mendapatkan perhatian. Berdasarkan hal ini, maka diperlukan penelitian terkini untuk memprediksi faktor yang mempengaruhi dan efek dari *burnout* melalui kajian empiris. Penelitian ini mengambil tempat di Biro Keuangan Sekretaris Jenderal Kementerian Ketenagakerjaan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 tentang Kementerian Ketenagakerjaan dan menetapkan peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Ketenagakerjaan, bertujuan melaksanakan tugas dan fungsi di bidang Ketenagakerjaan. Dengan memperhatikan beban tugas dan permasalahan yang harus diselesaikan, antara lain penanganan bidang Ketenagakerjaan, Sekretariat Jenderal merupakan unit kerja yang mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas serta pembinaan dan pemberian dukungan administrasi Kementerian.

Sekretariat Jenderal melalui Biro Keuangan melaksanakan tugas pengelolaan dan pembinaan administrasi keuangan, pelaksanaan anggaran, pengujian surat permintaan pembayaran (SPP), penerbitan surat perintah membayar (SPM), sistim akuntansi keuangan (SAK), laporan keuangan di lingkungan Kementerian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari uraian tugas yang dibebankan pada Biro Keuangan dalam memfasilitasi sebagian tugas pokok Sekretariat Jenderal yaitu mengkoordinasikan dan mengintegrasikan pelaksanaan pengelolaan dan pembinaan administrasi keuangan, penyusunan laporan keuangan, pengujian SPP dan penerbitan SPM kepada seluruh Unit kerja di lingkungan Kementerian Ketenagakerjaan.

Salah satu persoalan di dalam organisasi adalah kualitas sumber daya manusia yang masih terus diperjuangkan, kendati masih banyak tantangan dan hambatan, pemerintah harus berupaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam rangka memenuhi cita-cita dan harapan bangsa dan negara.

Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini berarti bahwa konsepsi kepuasan kerja melihatnya sebagai hasil interaksi manusia terhadap lingkungan kerjanya. Di samping itu, perasaan seseorang terhadap pekerjaan tentulah sekaligus merupakan refleksi dari sikapnya terhadap pekerjaan. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan sistem nilai – nilai yang berlaku dalam dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing – masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, dan sebaliknya.

Dari sisi kepribadian (*personality*), masih adanya perbedaan penelitian sebelumnya mengenai peran kepribadian dalam menjelaskan *burnout* menarik untuk ditindaklanjuti untuk memperoleh bukti empiris terkini mengenai peran kepribadian dalam kaitannya dengan *burnout* pegawai.

Faktor lingkungan kerja digunakan sebagai faktor yang mempengaruhi *burnout* berdasarkan hasil pengamatan di lapangan yang memperlihatkan masih adanya konflik peran yaitu adanya perasaan kurang cocok dengan pekerjaannya dan adanya perbedaan perintah dari dua orang atasan yang dapat menimbulkan kebingungan. Selain itu, *burnout* juga disebabkan lingkungan sosial pekerjaan. Struktur dan fungsi dari tempat kerja mempengaruhi bagaimana interaksi dengan orang lain dan berdampak pada hasil kerja mereka. Dedikasi pada pekerjaan, jam kerja yang panjang dan berlebihan menimbulkan adanya potensi konflik dengan orang lain.

Dalam upaya mengurangi konflik tersebut, pegawai justru menarik diri dari lingkungannya dan fokus pada pekerjaan. Pekerjaan yang melibatkan interaksi sosial dengan publik bersifat sangat melelahkan. Pekerjaan tersebut membutuhkan banyak energi untuk bersabar dalam menghadapi berbagai masalah yang muncul, serta aktif dalam menjelaskan permintaan dan harapan publik yang

tidak jelas, dan menunjukkan keahlian sosial yang sesuai, tidak peduli apa yang pekerja itu rasakan.

Berkaitan dengan hal tersebut *burnout* adalah istilah yang menggambarkan kondisi emosional seseorang yang merasa lelah dan jenuh secara mental, emosional dan fisik sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat. Dampak yang umum terjadi dari *burnout* adalah penurunan komitmen terhadap organisasi dan penurunan produktifitas sehingga dapat merugikan organisasi dan pekerja itu sendiri. *Burnout* juga dihubungkan dengan berbagai macam masalah kesehatan seperti depresi, sifat lekas marah, kecemasan, kelemahan, insomnia dan sakit kepala.

Penyebab kelelahan kerja (job burnout) yang dialami pegawai adalah beban pekerjaan yang berlebihan sehingga dampak dari kelelahan kerja tersebut adalah banyak pekerjaan yang tidak dapat diselesaikannya dengan tepat waktu, dalam hubungannya dengan rekan kerja juga mengalami gangguan seperti subjek tidak ingin diajak bicara, marah, tegang dan sulit untuk berkonsentrasi pada pekerjaannya serta *jarak* yang ditempuh biasanya memerlukan waktu sekitar 1 jam, sekarang dengan berpindahnya kantor jarak yang ditempuh memerlukan waktu 2 jam, hal ini berdampak kepada kelelahan dalam melaksanakan aktifitas.

Dari dampak kelelahan kerja ini akan berakibat pada gangguan kesehatan sehingga berakibat terhadap *kehadiran pegawai* sehingga menurunnya disiplin kerja. Kedisiplinan seorang karyawan dalam suatu perusahaan dapat dilihat dan diukur dari *tingkat kehadiran* dalam melakukan suatu pekerjaan, menurut data dari tahun 2008 sampai dengan tahun 2013 dapat dilihat capaian target sasaran dalam menjalankan tugas sehingga dapat perakitat pula kepada *capaian target sasaran kinerja* menjadi menurun dari tahun ke tahun hal ini disebabkan tingkat kelelahan yang sangat tinggi sehingga tidak tercapai apa yang diharapkan perusahaan/instansi. Keterlambatan masuk kerja atau meninggalkan tempat kerja sebelum jam kerja berakhir dianggap sebagai tindakan ketidaksiplinan dan merupakan pelanggaran tata tertib, kecuali dengan izin atasan langsung dan karena alasan-alasan yang dapat diterima.

Kendala yang dihadapi di Biro Keuangan Kementerian Ketenagakerjaan dalam mencapai target sebagai berikut :

1. Adanya otonomi daerah dan perubahan nomenklatur mengakibatkan Satker yang terdapat kasus kerugian negara hilang sehingga mengalami kesulitan untuk memperoleh data / dokumen yang akurat;
2. Penanggung jawab kegiatan/pengelola keuangan sudah dimutasi;
3. Pihak III sudah tidak diketahui keberadaannya / pailit;
4. Laporan keuangan belum dapat disajikan secara lengkap terutama belum memuat data SIMAK-BMN yang benar;
5. Sistem Akuntansi Barang Milik Negara baik ditingkat Pusat, Daerah, dan wilayah belum berjalan maksimal sehingga mempengaruhi laporan keuangan;
6. Data sumber yang digunakan diperoleh secara berjenjang, yaitu data unit Eselon I yang terdiri dari data satuan kerja baik pusat dan daerah sehingga waktu pengiriman data penyusunan laporan keuangan tidak tepat waktu;
7. Tindak lanjut rekomendasi BPK lambat dilengkapi dengan administrasi;
8. Kerugian Negara belum seluruhnya dapat diselesaikan karena berkas Kerugian Negara dimaksud belum dilimpahkan dari Itjen kepada Unit Eselon I dan dari Unit Eselon I kepada Tim Penyelesaian Kerugian Negara sesuai dengan Permenaker No. 5 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelesaian Kerugian Negara dilingkungan Kementerian Ketenagakerjaan;
9. Adanya revisi pengelola keuangan sehingga menghambat proses pencairan anggaran;

Ketertarikan meneliti masalah *burnout* ini dilatar belakangi oleh fenomena di lapangan yang menunjukkan tingginya *burnout* yang disebabkan oleh berbagai kondisi di tempat kerja. *Burnout* sebagai sindrom psikologis yang terdiri atas tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian prestasi pribadi.

Melalui hasil pengamatan di lapangan, terlihat bahwa mayoritas pegawai tidak memiliki semangat lagi dalam bekerja, dan merasa tidak akan dapat memiliki prestasi atau karir yang lebih tinggi lagi serta kurang energi dalam melakukan aktivitas. Perasaan tidak berdaya, merasa semua tugas yang diberikan berat. Ketika pekerja merasa tidak efektif, selanjutnya menyebabkan mereka

cenderung mengembangkan rasa tidak mampu. Setiap pekerjaan terasa sulit dan tidak bisa dikerjakan, rasa percaya diri berkurang. Pekerja menjadi tidak percaya dengan dirinya sendiri dan orang lain tidak percaya dengannya.

Penyebab kelelahan ini dapat disebabkan oleh adanya harapan yang tidak sesuai dengan kenyataan serta tidak adanya penghargaan membuat banyak pegawai merasakan kelelahan hingga menyebabkan *burnout*. Pegawai cenderung ditekan untuk melakukan pekerjaan yang lebih dan pada saat yang bersamaan mereka menerima *reward* yang tidak sesuai dengan usaha mereka. Kondisi ini selanjutnya menyebabkan ketidakpuasan yang berimplikasi pada kelelahan yang tinggi.

*Burnout* tidak hanya mempengaruhi kepuasan kerja secara negatif, tetapi juga membawa komitmen organisasi menjadi rendah. Meski sudah banyak diteliti, hubungan diantara keduanya masih menjadi perdebatan terutama apakah kepuasan kerja yang rendah dapat menyebabkan *burnout* atau *burnout* yang dapat menyebabkan rendahnya kepuasan kerja.

Berdasarkan hal tersebut diatas, penulis mengajukan judul penelitian untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan yaitu "***Analisis Faktor Kelelahan Kerja/Job Burnout dan Kepuasan Kerja Studi pada Pegawai Biro Keuangan Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia***".

## **I.2 Pembatasan Masalah**

Agar hasil penelitian ini lebih jelas dan fokus, maka peneliti mengemukakan batasan masalah dalam penelitian ini. Adapun batasan masalah yang peneliti kemukakan adalah kepribadian, lingkungan kerja terhadap kelelahan kerja (*job Burnout*) dan kepuasan kerja pegawai Biro Keuangan Kementerian Ketenagakerjaan.

## **I.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah sebagaimana diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan, sebagai berikut :

- a. Apakah kepribadian mempengaruhi langsung *burnout* pegawai Biro Keuangan Kementerian Ketenagakerjaan?

- b. Apakah lingkungan kerja mempengaruhi langsung *burnout* pegawai Biro Keuangan Kementerian Ketenagakerjaan?
- c. Apakah kepribadian mempengaruhi langsung kepuasan kerja pegawai Biro Keuangan Kementerian Ketenagakerjaan?
- d. Apakah lingkungan kerja mempengaruhi langsung kepuasan kerja pegawai Biro Keuangan Kementerian Ketenagakerjaan?
- e. Apakah *burnout* mempengaruhi langsung kepuasan kerja pegawai Biro Keuangan Kementerian Ketenagakerjaan?

#### **I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **I.4.1 Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung dan tidak langsung kepribadian, lingkungan kerja terhadap kelelahan kerja (*job Burnout*) dan kepuasan kerja pegawai Biro Keuangan Kementerian Ketenagakerjaan.

##### **I.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

###### a. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan gambaran dan rekomendasi bagi pimpinan dan seluruh jajaran khususnya di Biro Keuangan Kementerian Ketenagakerjaan dalam menentukan kebijaksanaan dan mengambil keputusan untuk meningkatkan kepuasan kerja para pegawainya.

###### b. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat tambahan ilmu dan lebih mendalami masalah-masalah Sumber Daya Manusia serta dapat digunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya.

###### 1) Bagi Instansi/organisasi

Memberikan suatu kesimpulan dan saran yang bersifat membangun untuk lebih dapat meningkatkan kinerja pimpinan dan pegawai di lingkungan Biro Keuangan Kementerian Ketenagakerjaan di masa yang akan datang

2) Bagi Pihak Lain

Bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai suatu masukan dan perbandingan dalam pembahasan masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Menjadi sumber informasi yang dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai masalah yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam penelitian ilmiah selanjutnya.

3) Bagi Penulis

Penelitian ini dilaksanakan untuk mempratekkan ilmu yang telah diajarkan selama kuliah serta dengan harapan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi penulis serta merupakan persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen Fakultas Ekonommi dan Bisnis UPN "Veteran" Jakarta.

