

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kepuasan dalam bekerja menjadi salah satu aspek penting untuk selalu ditingkatkan oleh perusahaan. Dengan tingginya tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, maka akan berdampak pada tercapainya tujuan perusahaan dan dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan. Kepuasan merupakan sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka, kepuasan kerja juga merupakan sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka (Yuniasanti, 2015). Kondisi kerja yang baik dapat mempengaruhi seorang karyawan untuk merasa puas dalam bekerja sehingga dapat bekerja dengan performa terbaik. Jika karyawan berhasil dalam bekerja akan merasa nyaman dan akan menikmati pekerjaannya, sehingga karyawan merasa puas dalam bekerja, oleh sebab itu perusahaan akan memperoleh keuntungan dalam jangka waktu yang lama (Oktaviana, 2021).

Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan tidak jauh dari kesesuaian antara ekspektasi yang diharapkan dengan realita yang terjadi. Karyawan yang puas menunjukkan ekspektasi yang diharapkan sesuai dengan realita yang diterimanya. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan dalam bekerja menjadi hal penting untuk selalu ditinjau oleh perusahaan, dikarenakan dengan karyawan yang puas terhadap perlakuan perusahaan dapat mempengaruhi performanya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan (Novita dan Kusuma, 2020).

Kepuasan yang dirasakan karyawan sendiri dapat dipengaruhi oleh kondisi pekerjaan yang dikerjakan. Tingkat kesulitan dalam sebuah pekerjaan dapat membuat seorang karyawan merasa lelah dalam fisik dan juga psikis. *Burnout syndrome* merupakan sebuah kondisi kelelahan yang ditandai dengan kelelahan emosional, kelelahan fisik, mental dan berkurangnya motivasi untuk bekerja dikarenakan seringnya melakukan pekerjaan secara berlebihan. Menurut King (2013), *burnout* adalah keadaan stres secara psikologis yang sangat ekstrem sehingga individu mengalami kelelahan emosional dan motivasi yang rendah untuk bekerja.

Kelelahan yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaan yang harus diselesaikannya dapat dipengaruhi oleh beberapa hal. Menurut Maslach dan Leither (2017) terdapat 3 hal yang dapat mempengaruhi *burnout syndrome* yang dirasakan karyawan yaitu : karakter individu, lingkungan kerja dan juga keterlibatan emosional dengan penerima layanan. Penelitian ini di dukung oleh : Priyono dan Saraswati, (2023), Sari, (2019), Siam *et al.*, (2023), Subiyono *et al.*, (2023), Prianto, (2020), Ridwan *et al.*, (2023), Diva dan Emilisa, (2022), Indiran *et al.*, (2023) dan Astuti, (2019) yang menyatakan bahwa adanya *burnout syndrome* dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan penelitian yang tidak mendukung penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan Melasi *et al.*, (2023), Hasyim, (2020) dan Saputra, (2022) yang membuktikan bahwa *burnout syndrome* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Tingkatan beban kerja yang harus diselesaikan karyawan juga menjadi salah satu hal penting yang dapat membuat karyawan merasa puas ataupun tidak puas dalam bekerja. Beban kerja merupakan sebuah kondisi dimana dalam suatu waktu karyawan harus menyelesaikan pekerjaan yang berlebihan. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan suasana kerja yang kurang nyaman bagi karyawan. Kelebihan beban kerja dapat memicu timbulnya rasa tidak puas dan juga tingkat stress yang lebih cepat. Sebaliknya kekurangan beban kerja dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi/instansi (Apriyanto & Haryono, 2020). Karyawan yang memiliki tanggungan beban kerja tinggi dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan namun berdampak pada kondisi fisik dan psikologis pada dirinya.

Seorang karyawan tentunya memiliki batasan kemampuan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Menurut Schultz (2016) beban kerja merupakan sebuah kondisi dimana karyawan terlalu banyak melakukan suatu pekerjaan pada waktu yang tersedia ataupun melakukan pekerjaan yang tidak mudah untuk para pekerja. Penelitian ini di dukung oleh : Novita dan Kusuma, (2020), Tamping *et al.*, (2021), Wasis, (2020), Pontoh *et al.*, (2022), Ariani dan Amelia, (2023), Muliana, (2020), Aisah, (2022), Hermingsih dan Purwanti, (2020) dan Saputra, (2021) yang menyatakan bahwa adanya beban kerja dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan penelitian yang tidak mendukung penelitian ini

yaitu penelitian yang dilakukan oleh Safitri dan Astutik, (2019), Wijaya, (2020) dan Megaster *et al.*, (2021) yang membuktikan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Bank merupakan sebuah lembaga keuangan yang memiliki izin dari otoritas yang berwenang untuk menjalankan berbagai kegiatan perbankan. Bank ini berperan dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyediakan berbagai layanan keuangan, termasuk pemberian kredit, investasi, layanan pembayaran, pertukaran mata uang, serta berbagai produk dan layanan lainnya yang berhubungan dengan keuangan. Berikut merupakan tabel bank yang dimiliki oleh negara :

Tabel 1.1 Bank Milik Negara

No	Nama Bank
1	Bank Rakyat Indonesia (BRI)
2	Bank Mandiri
3	Bank Negara Indonesia (BNI)
4	Bank Tabungan Negara (BTN)
5	Bank Syariah Mandiri (BSM)
6	Bank pembangunan Daerah (BPD)

Sumber : Bumn.id (2023)

Salah satu bank milik negara adalah Bank BRI. Bank BRI sendiri mempunyai cabang pusat di setiap kota terutama di Pulau Jawa dan salah satunya adalah di Kota Batu. Kota Batu merupakan salah satu kota di Jawa Timur yang memiliki potensi lahan pertanian dan wisata yang tinggi. Tingginya potensi yang ada di Kota Batu membuat banyak bank yang membuka unit cabang disana. Data bank di Kota Batu dapat terlihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2 Bank Milik Negara

Nama Bank	Jumlah Unit
Bank BCA	3
Bank Mandiri	2
Bank BNI	1
Bank Jatim	1
Western Union	1
Bank Mayapada	1
Bank BRI	7
Bank Woori Saudara	1
Bank BTN	1
Bank Muamalat	1
Bank Syariah Indonesia	1
Total	20

Sumber : google.com (2023)

Berdasarkan tabel 1.2, Bank BRI memiliki total 7 cabang di Kota Batu yaitu di Unit Sudirman, Unit Dewi Kartika, Unit Diponegoro, Unit Karangploso, Unit Batu, Unit Dau dan Unit Pasar Batu. Namun dari total 7 cabang unit Bank BRI di Kota Batu, hanya ada 3 cabang unit yang memiliki program TERAS BRI yaitu unit Batu, Dau dan Karangploso. Dapat terlihat ada kurang lebih 20 bank yang berada di Kota Batu. Bank Rakyat Indonesia atau Bank BRI merupakan bank yang memiliki cabang paling banyak di Kota Batu jika dibandingkan dengan bank lainnya. Bank BRI sendiri mempunyai sebuah produk yaitu dengan adanya Teras BRI. Teras BRI adalah unit usaha BRI yang diperuntukkan bagi masyarakat yang tinggalnya jauh dari fasilitas kantor cabang BRI. Teras BRI hadir untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan perbankan. Masyarakat yang berada di wilayah pelosok pun dapat menikmati beragam layanan dari bank BRI. Banyaknya cabang Bank BRI di Kota Batu menjadi salah satu alasan untuk menggunakan Bank BRI sebagai objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus untuk meneliti kantor Bank BRI yang memiliki produk Teras BRI, karena tidak semua kantor wilayah memiliki produk Teras BRI. Bank BRI yang akan diteliti adalah yang berada pada hantor wilayah Dau, Karangploso dan Kota Batu.

Bekerja dalam sebuah bank tidak jauh dari melayani pelanggan sebagai *teller* ataupun *customer service* yang harus *standby* selama jam kerja. Dengan rutinitas yang dilakukan oleh karyawan pada setiap harinya, dapat membuat karyawan merasa memiliki beban kerja yang cukup berat dan juga merasa Lelah terhadap pekerjaan yang dikerjakannya. Beban kerja yang dirasakan karyawan Bank BRI tentunya dapat berdampak pada kepuasannya dalam bekerja. Banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan jika dilakukan terus menerus tentu dapat berdampak pada kelelahan dalam bentuk fisik dan psikis. Beban kerja yang dirasakan menunjukkan bahwa karyawan merasa pekerjaan yang dikerjakan memberatkannya. Oleh karena itu, peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra penelitian untuk dapat mengetahui kondisi yang dirasakan karyawan bank BRI di Kota Batu selama bekerja.

Berdasarkan kuesioner pra-penelitian yang telah disebar (terlampir pada lampiran 7), dapat terlihat bahwa karyawan bank BRI di Kota Batu memiliki kepuasan yang cukup rendah sebesar 57%. Hal tersebut tentunya dapat menunjukkan bahwa pekerjaan yang dikerjakannya dapat membuat karyawan merasa tidak puas. Data tersebut juga menunjukkan bahwa karyawan merasa Lelah dari segi fisik dan juga psikis yang cukup tinggi yaitu 70% dan 76%. Pekerjaan yang mereka kerjakan juga membuatnya jenuh dalam bekerja dimana dapat terlihat sebanyak 63% karyawan merasa jenuh terhadap pekerjaannya. Adanya beban kerja tinggi yang dirasakan karyawan dapat berdampak pada kondisi *burnout* pada karyawannya. Karyawan yang memiliki tingkat *burnout* yang tinggi dapat mempengaruhi kepuasan kerja yang terjadi pada karyawannya dan mempengaruhi performanya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Berdasarkan permasalahan yang ada, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan burnout syndrome sebagai variabel mediasi.”***

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pendapat karyawan tentang beban kerja, *burnout syndrome*, kepuasan kerja pada karyawan BRI Unit Batu?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah *burnout syndrome* berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
4. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *burnout syndrome*?
5. Apakah *burnout syndrome* mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggapan responden terkait beban kerja, *burnout syndrome* dan kepuasan kerja.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *burnout syndrome* terhadap kepuasan kerja
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *burnout syndrome*
5. Untuk menguji dan menganalisis peran *burnout syndrome* dalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, berikut penjabarannya :

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dapat digunakan untuk mengetahui lebih jauh mengenai teori-teori yang berhubungan dibidang sumber daya manusia khususnya mengenai beban kerja, kepuasan kerja dan *burnout syndrome*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, sumbangsih, pertimbangan atau masukan bagi pihak Bank BRI sehingga dapat mengetahui serta menangani kepuasan yang dirasakan oleh karyawan sehingga dengan begitu dapat meningkatkan performanya dalam bekerja