# **BAB I**

**PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang Masalah**

Perekonomian global yang terus berubah, menuntut masyarakat, perusahaan maupun pasar untuk selalu siap menghadapi globalisasi ekonomi. Globalisasi ekonomi akan menciptakan persaingan bisnis yang ketat. Oleh sebab itu masyarakat, terutama perusahaan diharuskan mampu dalam menghadapi globalisasi ekonomi yang berubah-ubah untuk bisa bersaing secara global.

Perusahaan dalam persaingan global harus memiliki sumber daya manusia yang baik dan berkualitas. Tanpa sumber daya manusia, sumber daya yang lain tidak bisa berjalan dengan seharusnya untuk menghasilkan suatu produk atau jasa. Tetapi masih banyak perusahaan tidak menyadari pentingnya sumber daya manusia bagi kesuksesan perusahaan. Oleh karena itu perlunya memperhatikan sumber daya manusia adalah suatu hal penting untuk mencapai tujuan organisasi. Betapa pentingnya jika perusahaan mempoisisikan dirinya dan berempati atas masalah-masalah karyawan, apa yang diinginkan karyawan dalam bekerja, dan bagaimana perusahaan memahami hal tersebut demi mencapai kepuasan kerja karyawan yang berujung tercapainya tujuan organisasi.

Kepuasan kerja perlu diperhatikan perusahaan terhadap karyawannya karena merupakan kelangsungan dan berhasilnya suatu perusahaan. Menurut Robbins dan Judge dalam Pangemanan *et al* (2017) kepercayaan bahwa karyawan yang puas lebih produktif dibandingkan karyawan yang tidak puas bahkan telah menjadi sebuah kepercayaan dasar bagi para manajer selama bertahun-tahun dimana berbagai riset mulai membuktikannya. Karyawan akan merasa puas jika mendapatkan pekerjaan yang tepat dan sesuai dengan bidang pekerjaan yang diinginkan dan kemampuan mereka masing-masing, pemberian penghargaan diri, bekerja dengan keadaan fisik yang baik *(*tidak terjadinya *burnout)*, dan hidup yang seimbang dalam bekerja maupun berkeluarga *(work-life balance)* sehinga karyawan mampu memaksimalkan pekerjaan dengan baik.

Kepuasan kerja karyawan dapat dikaitkan dengan *work-life balance*. Hal tersebut didukung penelitian penelitian menurut Pangemanan *et al* (2017) mengatakan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa jika *work-life balance* meningkat, kepuasan kerja juga meningkat. *Work-life balance* menurut Singh dan Khanna dalam Pangemanan *et al* (2017) dikatakan sebagai konsep luas yang melibatkan penetapan prioritas yang tepat antara “pekerjaan” (karir dan ambisi) pada satu sisi dan “kehidupan” (kebahagiaan, waktu luang, keluarga, dan pengembangan spiritual) di sisi lain. Perusahaan telah menyadari bahwa karyawan tidak hanya menghadapi masalah dalam pekerjaannya di perusahaan saja, tetapi juga di luar perusahaan. Penerapan program *work-life balance* jugamulai dilakukan para perusahaan saat ini, untuk upaya peningkatan kepuasan kerja. Pada hakikatnya kepuasan kerja serta kesuksesan perusahaan akan tercapai jika perusahaan memperhatikan keseimbangan ini terhadap karyawannya.

Kepuasan kerja karyawan juga dapat dikaitkan dengan *burnout*. Hal ini didukung hasil penelitian Rondonuwu *et al* (2018). Hal ini artinya pada saat tingkat *burnout* tinggi makan kepuasan kerja karyawan akan menurun, begitu juga sebaliknya. *Burnout* menurut Pines *et al* dalam Pangemanan *et al* (2017) adalah bentuk kelelahan secara fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang penuh dengan tuntutan emosional dalam pekerjaan. Keadaan fisik, emosional dan mental yang sedang menurun akan menganggu proses dalam bekerja, oleh karena itu dalam hal ini perusahaan baiknya memperhatikan dan turut menjaga keadaan fisik, emosional dan mental yang baik pada karyawan dengan memfasilitasi kebutuhan karyawan agar memberikan dampak baik terhadap kepuasan kerja karyawan yang berujung kesuksesan tujuan organisasi.

Perusahaan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah PT. XYZ cabang Jakarta Timur pada periode 2018. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari *HRD* PT. XYZ cabang Jakarta Timur pada periode 2018 PT. XYZ cabang Jakarta Timur terjadi pergantian Kepala Cabang (*Branch Head)* pada awal tahun 2018, yang mengakibatkan adanya perubahan pada organisasi, sekaligus pemindahan *staff* ke cabang Jakarta Timur untuk menggantikan *staff* departemen tertentu. Hal ini membuat *staff* yang dipindahkan harus menyesuaikan kembali kebiasaan mereka dalam bekerja seperti pada kantor mereka sebelumnya maupun membagi waktu untuk kehidupannya di lingkungan kehidupan mereka yang baru. Dengan lingkungan hidup yang baru mereka sulit untuk menyesuaikan waktu untuk diri mereka pribadi dan juga membagi waktu bersama keluarga. Pergantian karyawan pada departemen tertentu membuat *job description* yang mereka biasa kerjakan menjadi berubah, yang membuat mereka menjadi stress, lelah, juga penurunan tingkat kesehatan fisik pada karyawan.

Berdasarkan informasi dan alasan yang dipaparkan oleh *HRD,* penyebab dari pergantian Kepala Cabang (*Branch Head)* yang mengakibatkan perubahan pada organisasi dan juga pemindahan staff menyebabkan perubahan pada *job description*, mengindikasikan bahwa *work-life balance* dan *burnout* menjadi latar permasalahan penelitian yang akan dilakukan.

Informasi mengenai *work-life balance* dan *burnout* diatas mempengaruhi data absensi dan juga *resign* yang diperoleh dari *HRD*, bahwa terdapat kenaikan persentase kemangkiran dan rendahnya tingkat kehadiran karyawan. Berikut adalah data tingkat absensi selama tahun 2018 pada Gambar 1.1:

### **Gambar 1.1**

**Tingkat Absensi Karyawan PT. XYZ cabang Jakarta Timur (2018)**

Sumber: Bagian HRD PT. XYZ cabang Jakarta Timur

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas menunujukkan bahwa terjadi penurunan pada persentase kehadiran setiap triwulan, dan juga kenaikan persentase kemangkiran pada tahun 2018. Menurunnya persentase kehadiran menggambarkan rendahnya kepuasan kerja karyawan yang mengindikasi belum terpenuhnya keseimbangan dalam bekerja dan kehidupan, dan juga terjadinya *burnout* seperti pada penjabaran informasi sebelumnya.

Permasalahan yang lain dilihat juga dari tingkat *resign* karyawanyang cukup tinggi. Menurut Tingkat persentase *resign* karyawan akan menunjukkan tingkat kepuasan kerja karyawan pada suatu organisasi . Tingkat *resign* karyawan yang tinggi mengindikasikan bahwa kepuasan kerja karyawan pada suatu perusahaan atau organisasi belum tercapai, begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan pernyataan diatas data *resign* karyawan dapat mendeskripsikan kepuasan kerja karyawan, bahwa karyawan yang keluar/*re-sign* memiliki kepuasan kerja yang rendah. Berikut ini adalah data tingkat *resign* karyawan tahun 2018:

### **Gambar 1.2**

**Tingkat *Resign* Karyawan PT. XYZ cabang Jakarta Timur (2018)**

Sumber: Bagian *HRD* PT. XYZ cabang Jakarta Timur

Berdasarkan Gambar 1.2 diatas menunjukkan bahwa adanya peningkatan persentase *resign* karyawan yang sangat tinggi pada triwulan 2 tahun 2018. Hal ini juga mengindikasikan bahwa adanya masalah mengenai kepuasan kerja karyawan pada PT. XYZ cabang Jakarta Timur pada periode 2018.

Berdasarkan informasi dan alasan yang didapat dari *HRD,* serta data yang dipaparkan diatas.Beberapa alasan penyebab tersebut mengindikasikan bahwa faktor *work-life balance* dan *burnout* memegang peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT. XYZ cabang Jakarta Timur periode 2018.

Uraian latar belakang yang tertera diatas, menghasilkan topik dan judul penelitian di PT. XYZ cabang Jakarta Timur dengan judul **“Pengaruh *Work-Life Balance* dan *Burnout* terhadap Kepuasan Kerja Karyawanpada PT. XYZ cabang Jakarta Timur Periode 2018”.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan hal penting dalam suatu penelitian, berdasarkan latar belakang diatas, masalah yang akan dibahas pada topik diatas , antara lain:

1. Bagaimana pengaruh *work-life balance* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. XYZ cabang Jakarta Timur periode 2018?
2. Bagaimana pengaruh *burnout* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. XYZ cabang Jakarta Timur periode 2018?
3. Bagaimana pengaruh *work-life balance* dan *burnout* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. XYZ cabang Jakarta Timur periode 2018?

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, peneliti memfokuskan permasalahan sebatas pada pengaruh *work-life balance* dan *burnout* pada kepuasan kerja karyawan pada PT. XYZ cabang Jakarta Timur periode 2018.

## **D. Batasan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan dibatasi oleh ruang lingkup masalah, berdasarkan uraian diatas , maka penulis membatasi ruang lingkup masalah yang dihadapi sebagai berikut :

1. Perusahaan yang diteliti adalah PT. XYZ
2. Subjek Penelitian adalah seluruh karyawan pada PT. XYZ pada cabang Jakarta Timur
3. Wilayah penelitian dibatasi yaitu pada wilayah Jakarta Timur
4. Periode penelitian adalah tahun 2018.

## **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi batasan masalah yang tertera diatas , maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : “Bagaimana pengaruh *work-life balance* dan *burnout* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. XYZ cabang Jakarta Timur periode 2018?”

## **F. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin dicapai penulis dalam sebuah penelitian . Oleh sebab itu, tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *work-life balance* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. XYZ cabang Jakarta Timur periode 2018.
2. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. XYZ cabang Jakarta Timur periode 2018.
3. Untuk mengetahui pengaruh *work-life balance* dan *burnout* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. XYZ cabang Jakarta Timur periode 2018.

## **G. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan kegunaan untuk pihak - pihak tertentu, antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan *feedback* serta manfaat kepada perusahaan mengenai *work-life balance* dan *burnout* terhadap kepuasan kerja karyawan sehingga bisa menjadi pertimbangan dan acuan oleh perusahaan dalam pencapaian kepuasan kerja karyawan yang berujung kesuksesan tujuan organisasi.

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan menjadi sumber informasi untuk membandingkan dari penelitian-penelitian sebelumnya dan sebagai bahan referensi dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan masalah yang sama dengan penelitian ini.