BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap kelembagaan, baik itu pemerintah ataupun swasta tidak akan pernah lepas dari administrasi. Salah satu kegiatan dalam administrasi adalah mengelola suatu arsip. Mengelola arsip sama dengan mengelola informasi. Menurut Undang – Undang Nomor 49 tahun 2009 tentang Kearsipan yang dimaksud dengan Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Mengelola arsip tidak hanya dituntut untuk memahami dari segi fisiknya, tetapi mengelola arsip harus juga memahami dari segi struktur, content, dan konteknya. Sistem pengelolaan arsip memegang peranan penting bagi jalannya suatu organisasi yaitu sebagai sumber informasi dan sebagai pusat ingatan organisasi yang dapat bermanfaat untuk bahan penilaian, pengambilan keputusan, atau penyusunan program pengembangan dari organisasi yang bersangkutan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Demak adalah salah satu lembaga negara yang memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai pengelola dan melestarikan kearsipan di seluruh Kabupaten Demak serta memberikan pelayanan

kearsipan dan melakukan pembinaan tata kearsipan kepada seluruh OPD yang terdapat di Kabupaten Demak. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang terdiri dari fungsional arsiparis dan petugas pengelola kearsipan.

OPD dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Demak di bidang kearsipan sangat perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kinerja pengelolaan kearsipan agar tidak terjadinya stress dalam bekerja (*Job stress*). Pekerjaan rutin yang dijalankan pengelola arsip sangat berpotensi menjadi penyebab stress. Hari-hari kerja normal seorang pengelola arsip apapun jenis arsipnya, selalu dipenuhi dengan interupsi, baik dari pengguna, sesama karyawan, maupun atasan yang potensial menjadi penyebab stress. Interupsi yang dialamatkan kepada pengelola arsip lebih banyak diterima sebagai tanggung jawab untuk pemberian layanan sehingga dengan kondisi seperti itu dapat mengakibatkan penurunan kinerja.

Kinerja adalah hasil yang dicapai atau prestasi yang dicapai karyawan untuk melaksanakan pekerjaan pada suatu organisasi (Wibowo, 2011). Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009) Kinerja adalah hasil suatu kerja yang berkualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan sesuai dengan indikator kinerja yaitu Kualitas, Kuantitas, Pelaksanaan tugas, dan Tanggung jawab. Kinerja adalah penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik yang bersifat fisik dan non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap dan keterampilan (Dedi Rianto Rahadi, 2010). Salah satu faktor

yang dapat menurunkan kinerja menurut Goleman adalah beban kerja yang berlebihan dan terlalu banyak yang dikerjakan dalam waktu yang singkat dan hampir tanpa dukungan.

Menurut Sudiharto (2001), beban kerja merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan bagi seorang tenaga kerja untuk mendapatkan keserasian dan produktivitas kerja yang tinggi selain unsur beban tambahan akibat lingkungan kerja dan kapasitas kerja. Menurut Manuaba, (2000) Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan efek berupa kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan menurut Hancock dan Meskhati (1988) beban kerja adalah suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas dan lingkungan kerja yang digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja. Indikator Beban kerja pada Hancock dan Meskhati terdiri dari 6 yaitu *Mental demand (MD)*, *Physical demand (PD)*, *Temporal demand (TD)*, *Performance (P)*, *Effort (E)*, *Frustration level (FR)*. Sedangkan menurut Hart dan Staveland (1998) ada 3 faktor yang dapat menentukan beban kerja yaitu Task Demand, Effort dan Performansi. Sedangkan menurut Tarwaka (2004) indikator beban kerja terdiri dari tugas-tugas yang bersifat fisik (sikap kerja), tugas-tugas yang bersifat mental (tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja dan sebagainya), waktu kerja, waktu istirahat, kerja secara bergilir, pelimpahan tugas dan wewenang, faktor kesehatan dan faktor psikis

Hubungan antara beban kerja dengan Kinerja dijelaskan pada penelitian

yang dilakukan oleh UA. Warraich, RR Ahmed, A Nawaz, I Khoso (2014) menjelaskan tentang hasil yang diperoleh dari data tersebut mengungkapkan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Tetapi berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh AT. Sitepu (2013) menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan tetapi tidak signifikan.

Begitu juga hubungan dukungan sosial dan kinerja. Menurut Ganster (1986) manusia diciptakan sebagai makhluk sosial yang sangat membutuhkan dukungan orang lain, termasuk keluarga. Demikian juga, kita sebagai karyawan yang bekerja di suatu lembaga maupun perusahaan tentu membutuhkan dukungan sosial dari pasangan, keluarga, teman, rekan kerja, dan atasan kita. Dimana dukungan dapat bersifat langsung maupun tidak langsung. Sedangkan menurut Sarafino (2008) Dukungan sosial dilihat dari kenyamanan, perhatian, penghargaan, dan bantuan dalam bentuk lain yang diterima individu dari orang lain maupun dari kelompok dengan indicator yang meliputi dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dukungan informasi dan dukungan kelompok.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh A. Darmasaputra (2013) dapat ditarik kesimpulan bahwa dukungan sosial tidak memiliki hubungan dengan kinerja. Artinya dukungan sosial searah dengan kinerja, semakin tinggi dukungan sosial maka semakin tinggi pula kinerja, sebaliknya semakin rendah dukungan sosial maka kinerja juga semakin rendah. Ternyata dari berbagai penelitian dihasilkan kesimpulan bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh cukup besar dalam mendukung aspek psikologi karyawan, sehingga karyawan mampu bekerja

dengan tenang, dapat berkonsentrasi mengerjakan pekerjaan, menjadi loyal, termotivasi bekerja dan sebagainya. Dukungan sosial menunjukkan hubungan untuk membantu memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Amarneh, B.H, Abu Alrub, R.F (2009) bahwa dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja

Pekerjaan sebagai pengelola arsip memiliki beberapa karakteristik yang menciptakan tuntutan kerja yang tinggi, dimana tanggung jawab sebagai pengelola arsip terhadap arsip itu sendiri menyebabkan rentan mengalami burnout. Burnout adalah keadaan stress secara psikologis yang sangat ekstrem sehingga individu mengalami kelelahan emosional dan motivasi yang rendah. Burnout pengelola arsip seluruh OPD se- Kabupaten Demak adalah kelelahan yang disebabkan oleh intensitas kerja pengelola arsip dimana masih terbatasnya tenaga pengelola arsip yang menyebabkan mereka memiliki beban kerja yang sangat tinggi. Mereka merasakan adanya tekanan untuk memberi lebih banyak pelayanan. Tekanan ini berasal dari dalam diri sendiri, dari pimpinan dan juga disebabkan karena menumpuknya arsip – arsip, terutama di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang mendapat kiriman arsip dari berbagai OPD se Kabupaten Demak. Adanya tuntutan ini dapat mengakibatkan perasaan bersalah yang kemudian mendorong mereka untuk menambah energy lebih banyak dan lebih besar dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pengguna tersebut Fraundenberger, 1974 dalam bukunya memberikan ilustrasi tentang apa yang dirasakan seseorang yang mengalami sindrom tersebut seperti gedung yang terbakar habis (*burned-out*). Suatu gedung

yang pada mulanya berdiri tegak dan megah dengan berbagai aktivitas di dalamnya, setelah terbakar yang tampak hanyalah kerangka luarnya saja. Demikian pula dengan seseorang yang terkena kelelahan kerja, dari luar segalanya masih tampak utuh, namun di dalamnya kosong dan penuh masalah (seperti gedung yang terbakar tadi). Sejak itu pula terminologi burnout berkembang menjadi pengertian luas dan dipakai untuk memahami fenomena kejiwaan seseorang.

Maslach dan Leither (2001) menjelaskan ada beberapa faktor-faktor timbulnya *burnout* yaitu (1) karakteristik individu yang digolongkan menjadi faktor demografi, dan faktor perfeksionis, (2) lingkungan kerja yang mencakup masalah beban kerja yang berlebih, serta kurangnya dukungan sosial yang diberikan oleh lingkungan individu berpotensi dalam menyebabkan *burnout*, dan (3) keterlibatan emosional yaitu pemberi dan penerima pelayanan turut membentuk dan mengarahkan terjadinya hubungan yang melibatkan emosional, dan secara tidak sengaja dapat menyebabkan stres secara emosional karena keterlibatan antar mereka dapat memberikan penguatan positif atau kepuasan bagi kedua belah pihak, atau sebaliknya.

Beban kerja dengan intensitas yang beragam tanpa dukungan sosial dapat menimbulkan potensi burnout pada pengelola arsip. Hal ini terlihat dari gejala burnout pada pengelola arsip di Kabupaten Demak yang ditunjukkan seperti kurang peduli terhadap arsip, cenderung pasif, mudah lelah, sakit-sakitan, sering menunda pekerjaan, menghindari pekerjaan, dan bahkan absen dari pekerjaan. Burnout pada pengelola arsip dapat menyebabkan menurunnya kinerja yang

tentunya berpengaruh pada kinerja lembaga Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Demak. Keadaan ini dapat menjadi semakin parah jika seorang pengelola arsip tidak mendapat dukungan sosial yang memadai baik dari pihak rekan sekerja, atasan, bahkan organisasi atau lembaga perpustakaan. Kurangnya pengakuan prestasi, dukungan secara emosional, persetujuan gagasan, dan bantuan fisik membuat seorang pengelola arsip merasa frustrasi ketika telah melakukan pekerjaan secara maksimal tetapi tidak mendapat apresiasi yang cukup, kesenjangan antara tuntutan yang melebihi kemampuan dan sumber daya individu dengan minimnya dukungan sosial dapat memicu pengelola arsip mengalami burnout. Menurut Sarafino (2008) kehadiran pasangan dan *feedback* positif yang diberikan oleh atasan merupakan bagian dari jenis – jenis dukungan sosial. Dukungan social merujuk pada kenyamanan, kepedulian, harga diri, atau segala bentuk bantuan lainnya yang diterima dari orang lain atau kelompok. Oleh karena itu, adanya dukungan social membuat individu merasa yakin bahwa dirinya dicintai, dihargai, sehingga dapat mengurangi gejala burnout yang dialaminya. Sebaliknya tidak adanya dukungan social dapat menimbulkan ketegangan dan meningkatkan terjadinya burnout pada individu (Purba, 2007).

Penelitian mengenai beban kerja, dukungan sosial terhadap burnout secara parsial memiliki hasil yang beragam. Penelitian yang dilakukan oleh Prijayanti, I (2015) tentang pengaruh beban kerja dan dukungan social terhadap *burnout* dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel beban kerja terhadap *burnout*, sedangkan dukungan sosial tidak berpengaruh

terhadap *burnout* pada karyawan. Hasil penelitian ini hampir sama dengan yang diteliti oleh Shujuan Yang et. al (2017) dimana dukungan sosial memiliki pengaruh yang berbeda dengan *burnout* tergantung pada dimensi dukungan sosialnya itu sendiri. Sedangkan S.A Mills Fry (1990) dimana penelitian ini menunjukkan dukungan sosial berpengaruh negatif signifikan dengan *burnout*. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Li Li, Hong Ruan, Wei-Jun Yuan (2015) menunjukkan dukungan sosial berpengaruh positif dengan *burnout*.

Berdasarkan penelitian diatas, menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja, dukungan sosial, dan *burnout* mampu meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi. Namun berdasarkan proses pengkajian literatur yang telah dilakukan, ditemukan adanya perbedaan hasil penelitian yang merupakan *research gap* penelitian ini. Hubungan antara beban kerja terhadap kinerja pegawai dijelaskan pada penelitian UA. Warraich, RR Ahmed, A Nawaz, I Khoso (2014) dimana beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Tetapi berbeda dengan penelitian AT. Sitepu (2013) beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan tetapi tidak signifikan. Dalam bekerja, karyawan tidak akan bisa lepas dari kondisi lingkungan kerjanya. Ketidaksesuaian apa yang diharapkan karyawan dengan yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya, seperti kurangnya dukungan dari atasan dan adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja merupakan suatu kondisi lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu suatu perusahaan sedapat mungkin dapat menciptakan suatu lingkungan kerja yang baik sehingga memunculkan rasa

kesetiakawanan, rasa aman, rasa diterima dan dihargai serta perasaan berhasil pada diri karyawan. Menurut Ganster (1986) manusia diciptakan sebagai makhluk sosial yang sangat membutuhkan dukungan orang lain, termasuk keluarga. Penelitian Dukungan sosial juga sangat penting dilakukan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh A. Darmasaputra (2013) dapat ditarik kesimpulan bahwa dukungan sosial tidak memiliki hubungan dengan kinerja. Artinya dukungan sosial searah dengan kinerja, semakin tinggi dukungan sosial maka semakin tinggi pula kinerja, sebaliknya semakin rendah dukungan sosial maka kinerja juga semakin rendah. Ternyata dari berbagai penelitian dihasilkan kesimpulan bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh cukup besar dalam mendukung aspek psikologi karyawan, sehingga karyawan mampu bekerja dengan tenang, dapat berkonsentrasi mengerjakan pekerjaan, menjadi loyal, termotivasi bekerja dan sebagainya. Dukungan sosial menunjukkan hubungan untuk membantu memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Amarnah, B.H, Abu Alrub, R.F (2009) bahwa dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja.

Burnout merupakan variable intervening yang diharapkan dapat menghubungkan antara variable beban kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja pengelola arsip. Pengelola arsip yang mengalami kelelahan dapat menurunkan kinerja. Pengelola arsip yang mengalami kelelahan pasti akan sulit berkonsentrasi dalam pekerjaannya dan tidak ada semangat dalam bekerja.

Berdasarkan uraian di atas mengenai keterkaitan variabel-variabel maka

penulis tertarik untuk mengetahui pengaruh antar variabel guna peningkatan kinerja sumber daya manusia yang berkualitas dan kemajuan organisasi, dengan judul:

“PENINGKATAN KINERJA MELALUI PENGELOLAAN BEBAN KERJA, DUKUNGAN SOSIAL DAN JOB BURNOUT”

(Studi pada Pengelola Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Demak dan OPD Se- Kabupaten Demak)

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: *”Bagaimana Meningkatkan Kinerja Berdasarkan pada Beban Kerja, Dukungan Sosial dan Burnout”*. Sehingga dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja ?
2. Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja ?
3. Apakah burnout mampu memperkuat mempengaruhi beban kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja?
4. Bagaimana pengaruh burnout terhadap kinerja ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui dan menguji pengaruh beban kerja terhadap kinerja pengelola arsip;
2. Untuk Mengetahui dan menguji pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja pengelola arsip;
3. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh beban kerja dan dukungan sosial terhadap burnout;

4. Untuk Mengetahui dan menguji pengaruh burnout terhadap kinerja pengelola arsip;
5. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh beban kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja melalui burnout sebagai variabel intervening.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan pada pengelola arsip di seluruh OPD se - Kabupaten Demak adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara beban kerja, dukungan social, burnout terhadap kinerja pengelola arsip;
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat membantu para pengelola arsip dalam mencegah timbulnya burnout dan meningkatkan kinerjanya, dan menjadi bahan pertimbangan bagi seluruh OPD di Kabupaten Demak.