

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Manusia mempunyai peran yang sangat penting dalam operasional organisasi yaitu sebagai perencana, pelaku, dan penentu keberhasilan, oleh karena itu secanggih apapun alat yang dimiliki organisasi tidak akan berfungsi jika peran aktif sumber daya manusia (SDM) tidak disertakan. Dengan bertumpu pada SDM yang berkualitas yang pasti kinerja organisasi diharapkan dapat meningkat, seperti halnya pelayanan. Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal maka tidak terlepas dari kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Jadi kinerja pegawai yang baik akan berimplikasi dalam memberikan pelayanan yang baik pula.

Kinerja SDM adalah *outcome* atau produk yang dihasilkan oleh SDM dalam periode waktu tertentu. Hal ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2012) dan Wibowo (2012) mendefinisikan kinerja sebagai *outcome* dari SDM yang didasarkan pada hasil, proses dan sikap kerja SDM dalam periode waktu tertentu. Hal ini berarti banyak atau sedikitnya, baik atau buruknya, berkualitas atau tidaknya, naik atau turunnya kinerja akan dipengaruhi oleh kondisi fisik maupun psikis dari individu SDM yang melakukan pekerjaan tersebut.

SDM yang dimiliki perusahaan dengan harapan mampu melaksanakan segala pekerjaan untuk mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan baik jangka pendek maupun jangka panjang. Oleh karena itu perusahaan harus mempelajari factor-faktor yang mempengaruhi SDM untuk meningkatkan kinerjanya. Faktor kinerja sangat erat kaitannya dengan situasi kondisi kerja pada suatu perusahaan

atau organisasi. Faktor lingkungan tempat kerja pegawai sangat berdampak pada tingkat motivasi dan kinerja. Kondisi lingkungan fisik kantor yang lebih baik akan meningkatkan kinerja pegawai, dan pada akhirnya meningkatkan produktivitas mereka. Kinerja merupakan fenomena individual dengan faktor lingkungan yang mempengaruhinya, terutama melalui efeknya pada faktor penentu kinerja individu yaitu kemampuan dan motivasi (Mangkunegara, 2005). Sehingga apabila terdapat kesenjangan antara fasilitas yang disediakan perusahaan dengan fasilitas yang diinginkan SDM akan dapat berakibat terhadap kinerja SDM. Perbedaan terhadap sesuatu yang diberikan perusahaan kepada karyawan akan menimbulkan kesenjangan atau ketidaksesuaian, seperti adanya persaingan yang tidak sehat antar sesama karyawan, kurang dukungan dari atasan, hal inilah yang menimbulkan gejala *burnout* dalam diri karyawan (Harry dan Yanuar, 2010).

Gejala *burnout* yang dirasakan dalam diri karyawan dapat mempengaruhi terhadap kinerja SDM. Burke (2001) menyebutkan bahwa *job burnout* merupakan proses psikologis yang disebabkan karena stres pekerjaan yang tidak terlepas, sehingga menyebabkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian, dan perasaan pencapaian kinerja yang menurun. Dengan demikian, orang-orang yang *job burnout* mengalami kelelahan secara emosional, fisik, dan spiritual (Maslach dan Leiter, 2001). Dengan *job burnout* yang dialami SDM akan dapat mempengaruhi kinerja individu tersebut. Menurut Asi (2013), *burnout* memiliki pengaruh kuat terhadap kinerja, dimana apabila tidak segera diatasi maka kinerja akan mengalami penurunan atau kemunduran. Oleh karena itu SDM sebaiknya melakukan penyesuaian dengan perusahaan dengan melakukan *strategi coping* untuk meningkatkan kinerjanya.

Friedman (1998) menjelaskan *strategi coping* merupakan proses perilaku atau sikap untuk adaptasi dalam menghadapi tekanan atau ancaman. Strategi yang digunakan individu untuk melakukan penyesuaian terhadap sumber-sumber yang dimilikinya dengan tuntutan yang dibebankan lingkungan kepadanya. Sumber-sumber yang memfasilitasi *coping* itu mencakup : 1) sumber personal yaitu karakteristik pribadi yang relatif stabil seperti *self-esteem* atau keterampilan sosial, dan 2) sumber lingkungan seperti dukungan sosial dan keluarga atau sumber finansial (Harrington & Mcdermott, 1993). Dengan adanya strategi *coping* yang digunakan untuk mengatasi *burnout* dalam diri SDM, diharapkan kinerja SDM akan mengalami peningkatan.

Kinerja SDM juga dapat dipengaruhi oleh komitmen. Tingkat komitmen baik komitmen perusahaan terhadap karyawan, maupun komitmen karyawan terhadap perusahaan juga sangat diperlukan, karena melalui komitmen-komitmen tersebut akan tercipta iklim kerja yang profesional. Komitmen organisasional merupakan perspektif yang bersifat keperilakuan, dimana komitmen diartikan sebagai perilaku yang konsisten dengan aktivitas (*consistent lines of activity*) (Aris & Gozhali, 2006). Sehingga semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi dapat meningkatkan kinerja SDM tersebut.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja SDM. Menurut Astuti (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu: *strategi coping*, dan konflik pekerjaan. Menurut Asi (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu: iklim organisasi dan *burnout*. Menurut Nugroho, dkk. (2016), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu: *job burnout*, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional. Menurut Sukmana (2015) faktor-faktor yang mempengaruhi

kinerja yaitu: kepemimpinan transformasional, motivasi, *burnout*. Menurut Murty (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu: kompensasi, motivasi dan komitmen organisasional. Menurut Vidianingtyas (2014) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu: kompensasi, kepuasan kerja, motivasi kerja dan gaya kepemimpinan. Tetapi dari beberapa hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti tersebut, terdapat hasil penelitian yang tidak konsisten, yaitu pengaruh *job burnout* terhadap kinerja SDM.

Ketidakkonsistenan hasil penelitian tersebut di atas ditunjukkan yaitu menurut Asi (2013), dan Sukmana & Sudibia (2015) diketahui bahwa *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja SDM. Tetapi hasil penelitian yang ditunjukkan Maharani dan Triyoga (2012) diketahui bahwa *job burnout* tidak ada hubungannya dengan kinerja SDM.

Terkait dengan hasil penelitian di atas ada hal yang berbeda, dan fenomena kinerja operasional di Kantor UPP Kelas III Kabupaten Jepara, Pati dan Rembang dari tahun 2014, 2015, dan 2016 nampak mengalami penurunan. Hal tersebut dapat ditunjukkan pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Data Operasional KUPP Kelas III Kabupaten Jepara, Pati dan Rembang**

No	Tahun	Pelayanan		Barang		Penumpang	
		DN	GRT	Perintis	GRT	Bongkar	Muat
1	2014	2492	15.107.542	363	143.058	7.979.581	588.855
2	2015	2321	14.575.513	317	537.209	7.081.678	454.965
3	2016	2290	14.103.575	324	159.685	7.052.860	449.965

**Sumber:** Data KUPP Kelas III Kabupaten Jepara, Pati dan Rembang

Adanya *reseach gap* dan fenomena menurunnya operasional di lingkungan KUPP Kelas III Kabupaten Jepara, Pati dan Rembang, sehingga peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul "PENINGKATAN KINERJA SDM

MELALUI JOB BURNOUT YANG DIMODERASI COPING STRATEGY DAN KOMITMEN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III KABUPATEN JEPARA, PATI, DAN REMBANG”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Guna mencegah terjadinya penyimpangan dan mempermudah langkah-langkah selanjutnya yang harus ditempuh adalah dengan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Job Burnout* terhadap Kinerja SDM?
2. Bagaimana pengaruh Komitmen terhadap Kinerja SDM?
3. Bagaimana pengaruh *Coping Strategy* terhadap Kinerja SDM?
4. Bagaimana pengaruh *Job Burnout* terhadap Kinerja SDM yang dimoderasi *Coping Strategy*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui penyusunan tesis ini antara lain :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *Job Burnout* terhadap Kinerja SDM.
2. Menganalisis pengaruh Komitmen terhadap Kinerja SDM.
3. Menganalisis pengaruh *Coping Strategy* terhadap Kinerja SDM.
4. Menganalisis pengaruh *Job Burnout* terhadap Kinerja SDM yang dimoderasi *Coping Strategy*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti, untuk mengetahui lebih dekat dalam dunia bisnis yaitu tentang pengaruh *Job Burnout* terhadap Kinerja SDM yang dimoderasi *Coping Strategy*, dan pengaruh Komitmen terhadap Kinerja SDM, selain itu juga untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S2.
2. Bagi Akademis, penelitian ini sebagai tambahan informasi dan bahan bacaan tentang pengaruh *Job Burnout* terhadap Kinerja SDM dimoderasi *Coping Strategy*, dan pengaruh Komitmen terhadap Kinerja SDM.