

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini perkembangan teknologi yang begitu pesat dan persaingan yang begitu ketat, menuntut setiap individu untuk dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilannya dalam rangka memperbaiki kualitas diri agar dapat menghadapi persaingan. Sumber Daya Manusia adalah potensi, berupa aset yang berfungsi sebagai modal (non materi) dalam organisasi dan instansi yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Menurut (Sutrisno, 2010), Sumber Daya Manusia yang tidak mempunyai kesanggupan menghadapi tuntutan-tuntutan globalisasi, akan cenderung menganggap pekerjaannya sebagai beban, serta akan menjalani pekerjaan sebagai suatu keharusan dan tuntutan, biasanya memiliki etos kerja rendah, maka dibutuhkan Manajemen Sumber Daya Manusia yang handal untuk dapat menjawab permasalahan yang mungkin akan timbul, seperti masalah psikologis yang akan menimbulkan permasalahan pada perilaku yang dapat menyebabkan produktivitas menurun. Menurut (Fahmi, 2016), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Tujuan umum bagian Manajemen Sumber Daya Manusia, untuk mampu memberikan kepuasan kerja yang maksimal kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih jauh mampu membawa pengaruh pada nilai perusahaan (*company value*) baik secara jangka pendek maupun jangka panjang.

Ketika pegawai merasakan kepuasan kerja, maka akan mengerahkan kemampuan yang dimiliki semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan tugas-tugasnya, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan hasil kerja dengan optimal. Demi untuk menjaga kepuasan kerja pegawai yang dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dan mencapai target yang harus dicapai. Penting bagi perusahaan maupun Instansi Pemerintah untuk menyadari bahwa pentingnya

penerapan *work life balance* pada pegawainya, bukan hanya menyikapi permasalahan pekerjaan saja namun juga di luar pekerjaannya.

Bekerja bukan hanya untuk mencari nafkah namun juga mendapatkan ilmu, pangalaman dan peningkatan karir serta dapat peningkatan taraf hidup. Kadang, bila terlalu mencintai pekerjaan atau dikarenakan tuntutan pekerjaan yang terlalu tinggi dengan beban kerja yang berat mengakibatkan banyak waktu yang dihabiskan di tempat kerja dan berkurangnya waktu untuk diri sendiri, keluarga dan lingkungan sosial tempat kita tinggal.

Selain itu juga efek samping lain dari tuntutan pekerjaan yang tinggi dan beban kerja yang berat dapat mengakibatkan kelelahan kerja (*burnout*). Banyak orang tidak menyadari kewalahan dengan pekerjaannya, sudah merasa lelah (kehabisan energi) serta memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya sehingga bekerja tidak efisien dan produktivitas menurun. *Burnout* dapat menyebabkan masalah fisik seperti sakit pada anggota tubuh termasuk sakit kepala serta dapat memicu masalah psikologis yang dapat mengakibatkan insomnia dan depresi.

Organisasi Kesehatan Dunia atau *World Health Organization* (WHO) secara resmi mengakui *Burnout* sebagai fenomena kelelahan bekerja dan dimasukkan dalam daftar klasifikasi penyakit internasional, melalui keputusan yang telah disepakati dalam perhelatan Majelis Kesehatan Dunia di Jenewa tahun 2019. *Burnout* sebagai stress kerja kronis yang tidak bisa dikelola oleh individu dengan baik. *Burnout* akan memunculkan tiga gejala, seperti : kelelahan energi, perasaan negatif dan sinisme terkait pekerjaan seseorang dan profesional dalam bekerja berkurang. (Suara.com, 2019). Jika WHO telah mengakui adanya kondisi *burnout*, hendaknya perusahaan juga dapat memperhatikan kondisi para pekerjanya.

Melihat fenomena di atas seharusnya UU ketenagakerjaan dapat mengontrol jam kerja dengan memastikan perusahaan baik pemerintah maupun swasta untuk menerapkan peraturannya dan harus menganalisa beban kerja pegawai untuk dapat menjaga produktivitas tetap stabil.

Sebagai Ibu Kota Negara Republik Indonesia, DKI Jakarta dengan kepadatan penduduk yang tinggi, permasalahan kebersihan menjadi hal yang perlu

diperhatikan dikarenakan tingkat produksi sampah yang tinggi dan masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap kebersihan. Oleh sebab itu pada tahun 2015, Pemerintah DKI Jakarta membentuk PPSU (Penanganan Prasarana dan Sarana Umum) sebagai salah satu pemacehan masalah tersebut. Program pemerintah ini untuk mewujudkan DKI Jakarta yang bersih dan nyaman.

Instansi Pemerintah Kelurahan Cililitan sangat memahami bahwa permasalahan kebersihan lingkungan harus sangat diperhatikan. Dengan adanya PPSU, dapat mengatasi permasalahan kebersihan agar dapat segera ditangani. Instansi Pemerintah Kelurahan Cililitan juga sangat memahami bahwa pegawai sebagai bagian yang tidak dapat terpisahkan dari semua keberhasilannya. Pegawai sebagai sumber daya manusia yang menjadi salah satu modal pemegang peranan penting sebagai mesin penggerak untuk menjalankan roda organisasi dan menjadi faktor utama tercapainya tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas (kompeten) dalam melaksanakan tugasnya dan semua pegawai dapat merasakan kepuasan kerja.

Menurut (Iswardhani et al, 2019) dengan menciptakan dan memelihara kepuasan kerja karyawan menjadi upaya penting bagi kelangsungan perusahaan, dikarenakan karyawan yang puas membawa pengaruh yang positif bagi perusahaan, seperti meningkatnya efisiensi dan produktivitas. Karyawan yang puas akan lebih produktif dibanding dengan yang tidak puas.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja diperlukan suatu faktor pendorong, salah satunya adalah sistem penggajian. Sistem penggajian perlu diperhatikan karena dapat meningkatkan semangat kerja pegawai dan menjadi peroses untuk menentukan, memonitor, mengembangkan serta mengendalikan pegawai. Jika sistem penggajian dirasa adil dan kompetitif, maka perusahaan akan lebih mudah menarik pegawai potensial, mempertahankan dan memotivasi pegawai dalam meningkatkan kinerjanya, sehingga produktivitas meningkat. Menurut (Siallagan, 2014), kompensasi mampu mengikat karyawan supaya tidak keluar dari perusahaan, dengan kata lain kompensasi berhubungan positif dengan semangat kerja, karena tinggi rendahnya semangat kerja pegawai dipengaruhi oleh

besar atau kecilnya kompensasi yang diterima. Adapun faktor pendorong lain sebagai peningkatan kepuasan kerja yaitu promosi. Promosi jabatan adalah pimpinan menaikan jabatan pegawai satu tingkat lebih tinggi dari jabatan semula dan menerima tanggung jawab lebih besar dari sebelumnya. Promosi harus berdasarkan keadilan, terhadap penilaian kejujuran, kemampuan dan kecakapan semua pegawai. Penilaian harus jujur, objektif dan tidak pilih kasih atau *like and dislike*. (Afandi, 2016).

Namun fakta di lapangan terdapat ketidakpuasan kerja yang dialami sebagian besar pegawai PPSU di Kelurahan Cililitan, seperti masih adanya *like and dislike* diantara rekan kerja maupun dengan atasan yang mengakibatkan diperpanjang atau tidaknya kontrak kerja pada tahun berikutnya. Selain itu pekerjaan tidak sesuai dengan keinginan sendiri bahkan sedikit terpaksa, pekerjaan pada pegawai PPSU tidak memandang jenis kelamin (laki-laki atau perempuan) dan faktor usia. Pekerjaan yang bergelut dengan jalan, saluran air seperti gorong-gorong dan kali serta taman (ruang hijau kota) yang banyak tumbuhnya tanaman besar (pohon) dan tanaman dalam pot besar, dengan banyaknya pekerjaan yang harus ditangani semua pegawai PPSU. Hal ini sangat dirasa berat terutama oleh perempuan dan pegawai yang telah lanjut usia.

Terlebih lagi aturan cuti kurang efektif karena aturan cuti yang diberikan 12 hari dalam satu tahun, dapat diambil dengan ketentuan maksimal 10% dari total pegawai PPSU yang mengajukan cuti dalam satu hari, berdasarkan informasi dari Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan dan Lingkungan Hidup. Pegawai PPSU yang berjumlah 77 orang, maka jumlah orang yang mengajukan cuti dalam satu hari sebanyak 7 orang, jika ada orang yang mengajukannya lagi pada hari yang sama, maka tidak akan disetujui permohonan cutinya, sekalipun permohonan cuti tersebut sangatlah penting. Hal ini dapat mengakibatkan terjadinya ketidakpuasan.

Disamping itu juga, data menunjukkan bahwa pegawai PPSU Kelurahan Cililitan bekerja melebihi batas jam kerja, yang semestinya bekerja sesuai dengan pembagian jam kerja. Aturan pembagian jam kerja pada Pegawai PPSU di Kelurahan Cililitan dibagi menjadi 3 (tiga) *shift* yaitu *shift* pagi pukul 05.00 –

13.00 WIB, *shift* siang pukul 07.00 – 15.00 WIB. dan *shift* sore pukul 15.00-23.00 WIB. Jam kerja secara aturan sebanyak 8 jam perhari, namun fakta di lapangan bisa sampai 12 jam, disesuaikan dengan kebutuhan, jika terjadi keadaan darurat dapat menambah waktu kerja, sesuai dengan perintah atasan, dari Lurah maupun Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan dan Lingkungan Hidup sebagai pengawas dan pengelola PPSU di Kelurahan Cililitan. Sehingga waktu berkumpul bersama dengan keluarga menjadi berkurang.

Kondisi diatas menimbulkan tidak terciptanya waktu kerja yang seimbang seperti yang dikemukakan oleh (Ganapathi, 2016) *work life balance* yaitu kemampuan seseorang untuk menyeimbangkan antara pekerjaan kehidupan pribadi dan komitmen lain. Selaras dengan pendapat (Rony, 2016) *work life balance* adalah memampukan seseorang untuk dapat menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi dan keluarganya. Namun pada kenyataannya jadwal kerja yang ada pada pegawai PPSU adalah bekerja 6 (enam) hari masuk dan 1 (satu) hari libur disetiap minggunya, jadwal tersebut disesuaikan dengan kebutuhan atau jika terjadi keadaan darurat yang dapat menambah waktu kerja, sesuai dengan perintah atasan baik Lurah maupun Kepala Seksi yang bersangkutan, maka akan adanya penambahan hari untuk bekerja, yang berarti dalam seminggu selama 7 hari kerja, tanpa adanya jeda untuk berlibur. Seperti adanya jadwal piket pelayanan masyarakat dan kerja bakti di wilayah Kelurahan Cililitan pada hari Sabtu dan Minggu, hal ini dialami oleh pegawai PPSU pengelola administrasi, serta adanya pembagian tugas untuk menghadiri pertemuan dengan warga baik diundang maupun mengundang warga/instansi lain. Hal ini dialami oleh seluruh pegawai PPSU, yang dapat menyebabkan terjadinya waktu berkumpul bersama dengan keluarga menjadi lebih sedikit.

Oleh karenanya banyak keluhan yang menyebabkan *burnout*. Menurut (Kristianingsih, 2019) mendefinisikan *burnout* sebagai suatu keadaan kelelahan secara fisik, emosi dan mental yang menyebabkan adanya rasa putus asa serta hilangnya semangat kerja bahkan semangat hidup.

Sebagai informasi juga, tugas utama PPSU yang ditempatkan sebagai pekerja lapangan dibagi menjadi 3 (tiga) garis besar yaitu:

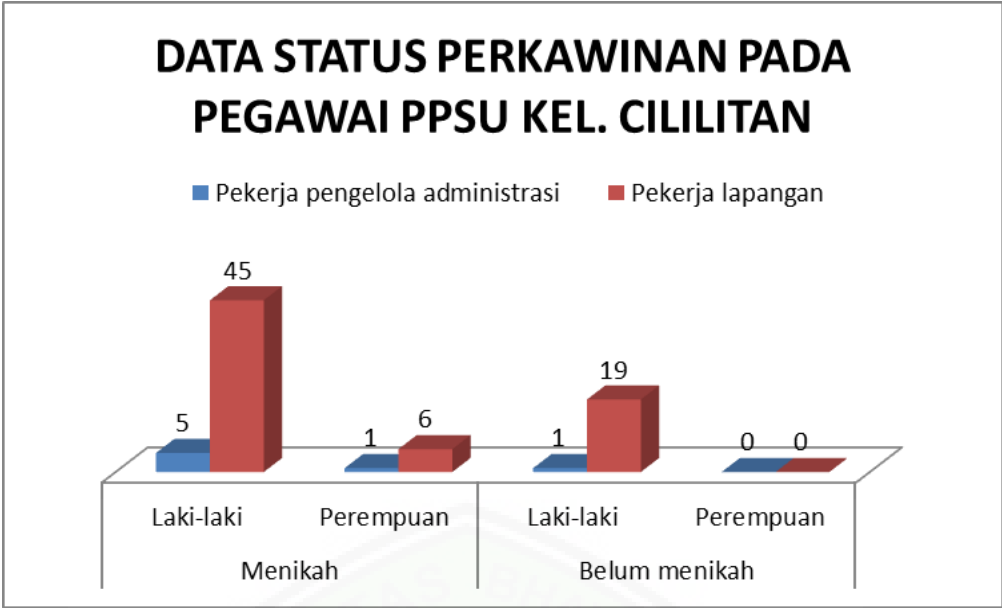
1. Penanganan sarana dan prasarana jalan berlubang, perbaikan trotoar, dan pengecatan kantin, termasuk menjaga kebersihan jalan.
2. Penanganan prasarana dan sarana saluran, bertugas untuk memperbaiki saluran yang rusak total, serta melaporkan jika ada pembangunan infrastruktur yang mengganggu saluran air, termasuk menjaga kebersihannya.
3. Penanganan prasarana dan sarana taman, bertugas untuk menangani pohon tumbang, memangkas ranting yang menutupi rambu lalu lintas, membat rumput dan semak yang mengganggu, mengambil pot-pot rusak, menjaga kebersihan taman serta melaporkan penebangan pohon pelindung ke SKPD terkait melalui Kelurahan.

Pekerjaan di atas faktanya juga dapat menimbulkan beberapa masalah kesehatan seperti pusing akibat kepanasan, terserang flu dan batuk akibat polusi udara yang ditimbulkan saat bekerja dan faktor cuaca, terserang tipis, badan linu akibat pekerjaan yang berat seperti mengangkat benda berat, serta timbulnya permasalahan pada kulit seperti gatal-gatal, panu, kudis, kurap dan kutu air serta terjadinya kecelakaan kerja seperti tertusuk beling, ranting maupun kejatuhan benda yang diangkutnya. PPSU juga terjun langsung dalam menjaga kebersihan lingkungan sekitar di wilayah Kelurahan Cililitan, hal ini menyebabkan adanya interaksi antara PPSU dan warga.

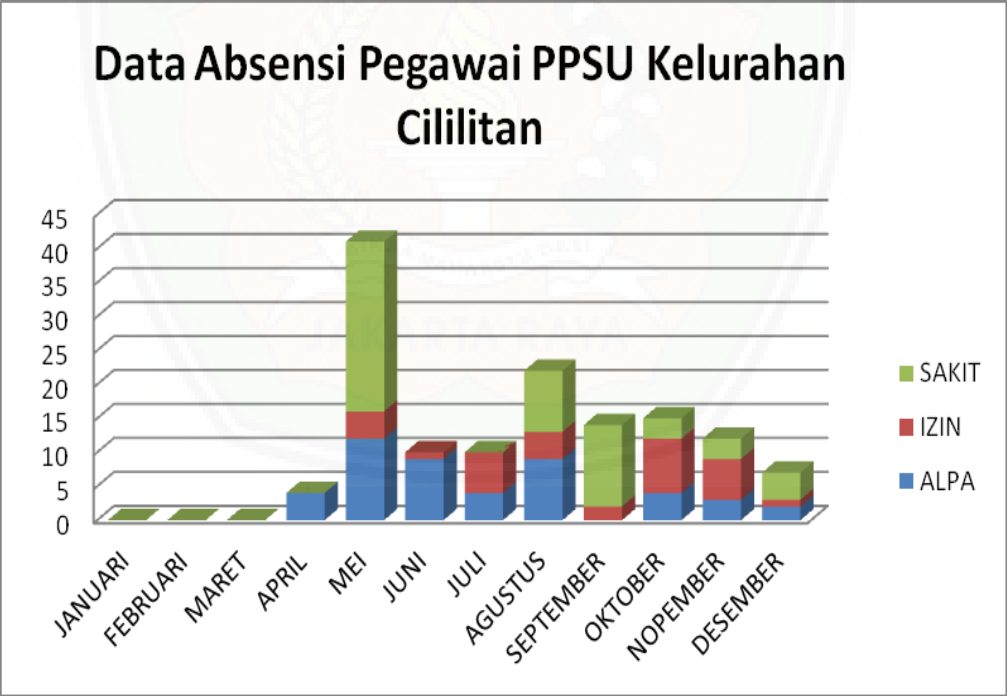
Untuk memperlihatkan masalah tersebut, penulis melakukan permintaan data kepada Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan dan Lingkungan Hidup yang membawahi pegawai PPSU Kelurahan Cililitan, dengan data sebagai berikut:

Tabel 1.1. Data Status Pernikahan Pegawai PPSU Kelurahan Cililitan

Jabatan	Menikah		Belum menikah		Total
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	
Pekerja pengelola administrasi	5	1	1	0	7
Pekerja lapangan	45	6	19	0	70
Total	50	7	20	0	77



Gambar 1.1. Data Status Perkawinan Pegawai PPSU Kelurahan Cililitan



Gambar 1.2. Data Absensi Pegawai PPSU Kelurahan Cililitan Tahun 2019

Tabel 1.2. Rekapitulasi Data Absensi Pegawai PPSU Kelurahan Cililitan Tahun 2019

BULAN	Menikah			Belum Menikah		
	ALPA	IZIN	SAKIT	ALPA	IZIN	SAKIT
JANUARI	0	0	0	0	0	0
FEBRUARI	0	0	0	0	0	0
MARET	0	0	0	0	0	0
APRIL	4	0	0	0	0	0
MEI	12	2	10	0	2	15
JUNI	8	0	0	1	1	0
JULI	4	4	0	0	2	0
AGUSTUS	6	4	2	3	0	7
SEPTEMBER	0	1	7	0	1	5
OKTOBER	3	6	3	1	2	0
NOPEMBER	3	5	3	0	1	0
DESEMBER	1	0	3	1	1	1
JUMLAH	41	22	28	6	10	28

Sumber : Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan dan Lingkungan Hidup Kelurahan Cililitan

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa absensi pegawai terdapat permasalahan yang terjadi dengan banyaknya data sakit yang tertera pada gambar 1.2. Data Absensi Pegawai PPSU Kelurahan Cililitan di atas menunjukkan adanya masalah kelelahan kerja.

Kondisi permasalahan di atas penting untuk diteliti, meskipun sudah banyak penelitian yang sama dan mengangkat permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh antar variabel seperti :

- Pangemanan et al. tahun 2017 dengan judul “Pengaruh *work life balance* dan *burnout* terhadap kepuasan kerja pada PT Jasa Raharja (Persero)”.
- Sri Widati. tahun 2019 dengan judul “Pengaruh *work life balance* terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai *variable intervening* pada Badan Inspektorat Kabupaten Konawe.”
- Junaidin et al. tahun 2019 dengan judul “Pengaruh *work life balance* terhadap *burnout* dan kepuasan kerja karyawan (studi kasus pada perusahaan listrik negara (PLN) area Makasar Selatan”.



- Iswardhani et al. tahun 2019 dengan judul “Pengaruh *work life balance* dan *burnout* terhadap kepuasan kerja karyawan studi kasus pada kantor BPJS Kesehatan Kedeputan wilayah Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat, Sulawesi Tenggara dan Maluku”.

Selain itu ada juga penelitian yang mengangkat permasalahan hubungan antar variabel seperti :

- Shabrina et al. tahun 2019 dengan judul “Hubungan antara *work life balance* dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. Pertani (Persero).”
- Wenno et al. tahun 2018 dengan judul “Hubungan antara *work life balance* dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. PLN Persero area Ambon.”
- Darmawan et al. tahun 2015 dengan judul “Hubungan *burnout* dengan *work life balance* pada dosen wanita”.

Semua penelitian sebelumnya dilakukan pada perusahaan lain yang berbeda. Namun penelitian ini baru dilakukan pada Pegawai PPSU di Kelurahan Cililitan dan fenomena tersebut menjadi penting diteliti agar permasalahan terkait dengan *work life balance*, *burnout* dan kepuasan kerja dapat diketahui lebih jelas sehingga peneliti dapat memberikan saran efektif dalam mengatasi permasalahan di PPSU Kelurahan Cililitan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang akan diajukan adalah :

1. Apakah *Work Life Balance* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PPSU di Kelurahan Cililitan?
2. Apakah *Burnout* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PPSU Kelurahan Cililitan?
3. Apakah *Work Life Balance* dan *Burnout* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PPSU di Kelurahan Cililitan?

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat tema penelitian dengan judul **“PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN *BURNOUT* TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PPSU DI KELURAHAN CILILITAN JAKARTA TIMUR”**

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk memberi kerangka landasan dalam menganalisa, membahas, serta mengevaluasi permasalahan. Adapun tujuan penelitian pada instansi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PPSU di Kelurahan Cililitan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Burnout* terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PPSU di Kelurahan Cililitan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Work Life Balance* dan *Burnout* terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PPSU di Kelurahan Cililitan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan dan terjawabnya rumusan masalah secara akurat. Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini adalah :

#### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

Pada penelitian karya ilmiah ini penulis dapat meningkatkan kemampuan dalam menulis karya ilmiah dan menerapkan teori-teori yang didapat selama duduk di bangku kuliah.

Penulisan karya ilmiah ini diharapkan bermafaat serta dapat dijadikan referensi serta menambah wawasan dan ilmu bagi mahasiswa Manajemen Sumber Daya Manusia Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penulisan karya ilmiah ini bisa menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi instansi dalam menjaga keseimbangan kehidupan dan kerja (*work life balance*) dan menghindari ataupun memperkecil kemungkinan adanya hal-hal yang dapat menimbulkan kelelahan kerja (*burnout*) serta dapat meningkatkan Kepuasan Kerja Pegawai PPSU di Kantor Kelurahan Cililitan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih terarah dan terencana sehingga dapat mencapai tujuan maka diberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh *work life balance* terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PPSU di Kelurahan Cililitan.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh *burnout* terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PPSU di Kelurahan Cililitan. Karena ingin mengetahui apakah ada pengaruh dari psikologis yang bersifat negatif dari individu yang diduga dikarenakan oleh beban kerja yang dihadapinya terhadap pencapaian kepuasan kerja.
3. Penelitian ini hanya menganalisa apakah *work life balance* dan *burnout* mempunyai pengaruh atau tidak terhadap kepuasan kerja dan tidak meneliti masalah psikologis yang dialami oleh Pegawai PPSU Kelurahan Cililitan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya dan model koseptual pada umumnya.

### **BAB III : METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metode yang digunakan pada penelitian ini, meliputi: desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

### **BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang profil organisasi/perusahaan, hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan dan implikasi manajerial.

