

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia (SDM) adalah suatu faktor sangat penting, dan kadang-kadang bahkan tidak mungkin untuk datang dari organisasi mana pun, baik itu bisnis atau lembaga. SDM juga merupakan kunci yang menilai pertumbuhan perusahaan. Dalam konteks ini, SDM mengacu pada manusia yang bekerja dalam organisasi sebagai advokat, evaluator, dan motivator untuk mencapai tujuan organisasi. SDM secara garis besar individu produktif yang bekerja sebagai karyawan organisasi, baik itu lembaga atau bisnis dengan fungsi aset yang membutuhkan pelatihan dan pengembangan. SDM adalah manusia yang bekerja dalam organisasi sebagai penggerak, pemikir, dan rencana untuk mencapai tujuan organisasi (Sulistiyowati & Agustina, 2021).

Loyalitas Karyawan atau pegawai ditunjukkan dengan komitmen pegawai dalam sebuah organisasi, komitmen organisasi dapat dilanggar karena beberapa faktor, baik dari organisasi maupun individu. Keberhasilan suatu organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dan berkualitas salah satunya dipengaruhi oleh loyalitas karyawan. Loyalitas kerjakaryawan adalah keragamaan peran dan anggota dalam menggunakan pikiran dan waktu guna meningkatkan tujuan organisasi (Hasibuan, 2021).

Beban Kerja merupakan jumlah target suatu pekerjaan yang mestinya tercapai dan terselesaikan dalam tenggang waktu tertentu. Setiap beban kerja karyawan

harus disesuaikan dengan kemampuan secara psikologis dan fisik karyawan. Upaya untuk peningkatan loyalitas karyawan antara lain memperhatikan beban kerja, untuk loyalitas karyawan yang baik penting bagi perusahaan atau organisasi memperhatikan kondisi SDM untuk dapat melaksanakan tugas. Beban kerja adalah sejumlah proses kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja (Antonius, 2020).

Beban kerja yang tidak memuaskan dapat mengakibatkan kinerja yang buruk, yang pada gilirannya dapat menyebabkan masalah fisik pada pegawai juga mental dan reaksi emosi seperti mudah marah dan sakit kepala yang dirasakan pegawai. Beban kerja yang meningkat juga mempengaruhi kualitas kerja pegawai menurun, beban kerja yang meningkat akan menyebabkan kualitas kerja yang lebih rendah karena keterbatasan fisik dan penurunan konsentrasi, yang akan menyebabkan pekerjaan tidak sesuai standar.

*Burn Out* merupakan kelelahan emosional dan mental yang berkepanjangan ditempat kerja yang memperburuk kondisi fisik dan mental karyawan. Individu mengalami burn out akan terjebak dan tidak dapat keluar dari kondisi yang menyebabkan terbakar dalam keadaan jenuh (Iskandar & Sudarma, 2018).

Pengembangan karir merupakan rangkaian posisi atau jabatan yang ditunjuk selama bekerja baik di lingkungan perusahaan. Tujuan Karir sebagai kegiatan pengelolaan SDM adalah untuk memungkinkan karyawan melakukan pekerjaannya secara lebih efektif dan efisien sehingga dapat berkontribusi lebih efektif terhadap tujuan perusahaan (Jumawan & Mora, 2018).

Suatu kebutuhan penting pegawai dalam bekerja yaitu kejelasan jenjang karir.

Sebagian besar pegawai menginginkan kenaikan posisi dengan lamanya mereka bekerja. Pegawai diberi tahu kapan diangkat menjadi pegawai yang lebih dari jabatan sebelumnya, diberi tahu apa eksplorasi tertinggi dari pekerjaan dan profesi yang dikerjakan. Apabila ini tidak dikomunikasikan secara transparan, muncul rasa khawatir dalam diri pegawai yang berujung pada tempat kerja baru.

*Employee Engagement* (keterikatan karyawan), saat ini menjadi bahasan penting dalam suatu perusahaan karena *employee engagement* merupakan keadaan karyawan merasa berkepentingan dalam keberhasilan perusahaan dan termotivasi untuk tetap menjadi loyalitas karyawan. Keterikatan karyawan menjadikan karyawan dengan loyalitas tinggi sehingga keinginan untuk mengundurkan diri dari perusahaan pun berkurang. *Employee engagement* merupakan kondisi motivasi positif terkait pekerjaan yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan daya serap yang dimiliki oleh karyawan (Pangestu & Wahjuadi, 2019).

Rendahnya keterlibatan *employee engagement* berasal dari masalah pada kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara yaitu beban kerja yang berlebihan, kurangnya fleksibilitas, dan tidak adanya pemahman yang jelas tentang tujuan atau visi, dan kurangnya penghargaan atau kemajuan. Karyawan yang tidak terlibat mungkin merasa pekerjaan mereka membosankan atau tidak ada gunanya. Mereka mungkin merasa seolah-olah mereka tidak dapat menyelesaikan tugas sesuai kepuasan mereka atau mereka tidak memiliki kepemilikan atas pekerjaan mereka. Mereka mungkin juga merasa tidak memberikan kontribusi terhadap kesuksesan perusahaan secara keseluruhan atau jalur karier mereka tidak mengarah ke mana pun.

Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara merupakan salah satu sektor

pemerintahan dibidang pelayanan masyarakat. Dalam menjalankan tugas manajemen pada Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara ini melibatkan seluruh pegawai dalam mendukung program pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugasnya di bidang pelayanan masyarakat. Pada Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara terdapat permasalahan mengenai beban kerja yang meningkat dan terlalu berat terjadi karena meningkatnya pelayanan terhadap masyarakat dan *burn out* dalam melaksanakan tugas pegawai yang langsung melayani masyarakat yang beragam mempengaruhi pegawai itu akan tetap setia pada kerjanya atau tidak. Selanjutnya mengenai Jenjang karir dan *employee engagement* pada individu pegawai dalam pekerjaannya juga dapat menjadikan pegawai itu tetap setia dengan pekerjaannya untuk masa yang panjang. Banyak Faktor yang mempengaruhi kesediaan seorang karyawan untuk loyal, diantaranya yaitu lingkungan tempat bekerja yang nyaman, pengembangan karir, partisipasi kerja dan hubungan antara atasan dan bawahan yang baik. Dampak bagi masyarakat dari beban kerja dan burn out adalah pelayanan yang buruk dikarenakan pegawai yang mengalami *burn out* cenderung tidak dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, mereka tidak fokus dan ramah saat melayani masyarakat.

Berdasarkan pada latar belakang diatas, peneliti menganalisis fenomena atau temuan dari beberapa penelitian sebelumnya yang berbeda, dan setiap variabel yang digunakan memiliki efek yang berbeda pada setiap penelitiannya. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Beban Kerja, *Burn Out*, Jenjang Karir, *Employee Engagement* terhadap Loyalitas Karyawan di Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara.**

## 1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja memiliki pengaruh terhadap loyalitas karyawan pada Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara ?
2. Apakah *burn out* memiliki pengaruh terhadap loyalitas karyawan pada Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara ?
3. Apakah jenjang karir memiliki pengaruh terhadap loyalitas karyawan pada Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara ?
4. Apakah *employees engagement* memiliki pengaruh terhadap loyalitas karyawan pada Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara ?
5. Apakah beban kerja, *burn out*, jenjang karir, dan *employee engagement* memiliki pengaruh secara simultan terhadap loyalitas karyawan pada Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh pada beban kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara
2. Untuk menganalisis pengaruh pada *burn out* terhadap loyalitas karyawan pada Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara
3. Untuk menganalisis pengaruh pada jenjang karir terhadap loyalitas karyawan pada Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara

4. Untuk menganalisis pengaruh pada *employee engagement* terhadap loyalitas karyawan pada Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara
5. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan pada beban kerja, *burn out*, jenjang karir, dan *employee engagement* terhadap loyalitas karyawan pada Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan pertimbangan bagi instansi mengenai Beban Kerja, *Burn Out*, Jenjang Karir, *Employee Engagement*, terhadap Loyalitas Karyawan pada Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara agar instansi dapat berjalan dengan baik dan maksimal.

2. Bagi Universitas

Berkontribusi pada pengembangan teori atau materi dalam pengembangan aritmatika dan membangun perpustakaan referensi, terutama untuk siswa matematika dalam program Master of Science dalam Manajemen SDM.

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai fenomena yang terjadi di dalam instansi dibandingkan materi atau teori yang sebelumnya dibahas dibangku kuliah terutama mengenai Beban Kerja, *Burn Out*, Jenjang Karir, *Employee Engagement*, terhadap Loyalitas Karyawan.

## 1.5 Batasan Masalah

Terdapat fenomena dalam penelitian ini, sehingga perlu untuk mengatasi masalah ini untuk mendapatkan hasil yang lebih tepat dan terfokus. Penelitian yang memfokuskan pada beban kerja dengan indikator: tuntutan tugas, tanggung jawab, insentitas kerja, *burn out* dengan indikator: kelelahan emosional, depersonalisasi, rendahnya pencapaian, jenjang karir dengan indikator: tanggung jawab. Posisi pekerjaan, penghasilan, *employee engagement* dengan indikator: produktivitas, dedikasi, retensi, terhadap loyalitas karyawan dengan indikator: keterlibatan karyawan, kepuasan kerja, ketaatan kerja, di Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Uraian singkat mengenai Struktur penulisan tiap masing-masing bab yaitu sebagai berikut :

### **BAB I           PENDAHULUAN**

Penelitian akan dilaksanakan pada periode Oktober 2023 sampai dengan Desember 2023, sebagai suatu penelitian lanjut yang dikembangkan untuk mengetahui korelasi antar variable Beban kerja, *Burn out*, Jenjang Kerja, *Employee Engagement* terhadap variabel loyalitas karyawan pada kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara. Penelitian yang dilakukan dengan jumlah populasi 65 orang dan responden sebanyak 65 orang. Ada batasan masalah penelitian agar lebih terfokus dan terarah yaitu membatasi dengan indikator setiap

variabel.

## **BAB II      TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dikaji penelitian berdasarkan teori yang mengacu pada variabel beban kerja ( $X_1$ ), *burn out* ( $X_2$ ), jenjang karir ( $X_3$ ), *employee engagement* ( $X_4$ ) terhadap loyalitas karyawan ( $Y$ ). Pada bab ini juga menjelaskan metode konseptual, hipotesis dan penelitian-penelitian terdahulu.

## **BAB III     METODE PENELITIAN**

Membahas mengenai desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu pada bulan Oktober 2023 sampai dengan Desember 2023 dan tempat penelitian di Kantor Kelurahan Harapan Jaya Kota Bekasi Utara, metode pengambilan sampel dengan metode analisis menggunakan kuantitatif dengan pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, dengan empat variabel eksogen yaitu beban kerja, *burn out*, jenjang karir, *employee engagement* dan variabel endogen yaitu loyalitas karyawan dan untuk melakukan analisis data menggunakan *software SmartPLS 3*.

## **BAB IV     ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab membahas mengenai profil organisasi yaitu Sejarah intasi, visi dan misi instasi, hasil analisis data mengenai data penelitian diperoleh diolah menggunakan *software Microsoft Excel* untuk mendapatkan penyajian data dari google form dan hasil jawaban

responden dan mengelola data yaitu 65 responden yang disebarkan kepada pegawai Kantor Kelurahan Harapan Jaya Kota Bekasi, dan untuk melakukan analisis data menggunakan *software Smart PLS 3* dan pembahasan hasil penelitian mengenai beban kerja, *burn out*, jenjang karir, *employee engagement* terhadap loyalitas karyawan di Kantor Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara.

## **BAB V            PENUTUP**

Pada Bab ini terdapat pembahasan mengenai hasil penelitian dan saran-saran kepada pihak-pihak terkait mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan.

