

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam sebuah organisasi, apapun bentuk serta tujuannya. Larasati, (2018:1) Organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi, misi, dan tujuan untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan isinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi. Fungsi perusahaan adalah mengerahkan seluruh sumber daya atau kemampuan internal untuk menghadapi kepentingan pasar (faktor eksternal). Sumber daya sebagaimana telah disebutkan, adalah SDM strategis yang memberikan nilai tambah sebagai tolak ukur keberhasilan bisnis. Kemampuan SDM ini merupakan *competitive advantage* dari perusahaan. Dengan demikian, dari segi sumber daya, strategi bisnis adalah mendapat *added value* yang maksimum yang dapat mengoptimalkan *competitive advantage*.

Menurut pendapat lain yang dikemukakan oleh Zainal et al., (2019:4), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara

sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. Istilah “manajemen” mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya mengelola sumber daya manusia. Makin besar suatu perusahaan, makin banyak karyawan yang bekerja di dalamnya, sehingga besar kemungkinan timbulnya permasalahan di dalamnya, dan permasalahan manusianya. Penanganan semua persoalan tersebut sangat tergantung pada tingkat kesadaran manajemen terhadap pentingnya sumber daya manusia dalam mencapai tujuan perusahaan. Kita dapat melihat adanya perbedaan antar perusahaan dalam penyediaan waktu, biaya, dan usaha dalam pengelolaan SDM. Dengan demikian, manajemen sebagai ilmu dan seni mengatur proses pendayagunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efisien, efektif, dan produktif merupakan hal yang paling penting untuk mencapai tujuan tertentu.

Kinerja pekerjaan karyawan sangat penting untuk dikelola oleh organisasi/perusahaan. Kinerja pekerjaan merupakan hasil kerja yang dicapai untuk setiap fungsi pekerjaan selama periode waktu tertentu (Deadrick & Gardner, 1999 dalam jurnal Wu et al., 2019:4). Menurut (Saetang et al., 2010 dalam jurnal C. Liu et al., (2020:4) kinerja pekerjaan adalah hasil menyelesaikan suatu tugas dalam waktu yang ditentukan. Dalam penilaian kinerja, ada banyak panel yang cocok bertindak sebagai penilai. Setiap jenis penilai (misalnya atasan langsung, penilaian sejawat, komite, evaluasi diri, bawahan) memiliki karakteristik yang berbeda. Menurut (Borman & Motowidlo, 1997 dalam jurnal Wu et al., 2019:4), mengklasifikasikan kinerja pekerjaan menjadi kinerja tugas dan kinerja kontekstual. Bagi perusahaan, kinerja pekerjaan yang dimiliki karyawan menjadi

faktor penting bagi kesuksesan perusahaan. Dengan kesediaan dan keterbukaan karyawan untuk mencoba dan mencapai aspek-aspek baru dari pekerjaan, yang akan membawa peningkatan produktivitas individu (El-Sabaa, 2001 dalam jurnal Wu et al., 2019:4). Semakin baik kinerja karyawan maka akan semakin baik pula kinerja dari perusahaan secara keseluruhan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pekerjaan adalah *role stress* (stres peran). Menurut (Kahn *et al.*, 1964 dalam jurnal Wu et al., 2019:3), pertama kali mendefinisikan stres peran sebagai tekanan yang dihadapi individu ketika mereka tidak dapat mempelajari atau memahami hak dan kewajiban yang relevan dengan pekerjaan mereka dan untuk melakukan peran mereka dengan baik. Selain itu, menurut (Rizzo *et al.*, 1970 dan Van Sell *et al.*, 1981 dalam jurnal Wu et al., 2019:3), percaya bahwa seseorang dapat memainkan banyak peran dan mungkin perlu menunjukkan berbagai perilaku untuk memuaskan posisi dalam sistem organisasi. Menurut (Jackson & Schuler, 1985 dalam jurnal Wu et al., 2019:6) percaya bahwa penyebab dari dampak ambiguitas peran pada kinerja pekerjaan adalah karena kurangnya informasi atau jumlah informasi yang berlebihan, penerima peran tidak dapat memperoleh pengetahuan perilaku yang relevan. Ini secara negatif mempengaruhi kemampuan individu untuk bekerja dan mengurangi tingkat kinerja pekerjaan. Penelitian dalam jurnal Wu et al., (2019:13) ini membuktikan asumsi bahwa *role ambiguity* memiliki efek negatif pada *job performance*. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh Wu et al., (2019:13) ini menemukan bahwa *role conflict* memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap *job performance*.

Selain berpengaruh terhadap kinerja pekerjaan, *role stress* juga dapat mempengaruhi *job burnout* (kelelahan kerja). Menurut (Rizzo et al., 1970 dalam jurnal Wu et al., 2019:3), *job burnout* (kelelahan bekerja) mengacu pada perasaan negatif yang dialami individu di lingkungan kerja. Contohnya meliputi kelelahan fisik dan mental, berkurangnya kinerja pekerjaan, dan berkurangnya semangat bekerja. Menurut (Lingard et al., 2007 dalam jurnal C. Liu et al., 2020:3), kelelahan kerja adalah hasil dari kombinasi faktor lingkungan (misalnya, jadwal tidak fleksibel, stres yang luar biasa) dan faktor individu (misalnya, kemampuan profesional yang buruk, hubungan interpersonal yang buruk). Penelitian dalam jurnal Wu et al., (2019:12) ini menunjukkan bahwa *role conflict* dan *role ambiguity* memiliki efek negatif yang signifikan terhadap *job burnout*. Ketika tugas konstruksi terus berkembang dan menjadi lebih kompleks, stres peran menjadi lebih rumit dan cenderung berdampak negatif pada komitmen kerja.

Selain *role stress*, kinerja pekerjaan juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain, salah satunya adalah *job burnout*. Menurut (Rizzo et al., 1970 dalam jurnal Wu et al., 2019:3), *job burnout* (kelelahan bekerja) mengacu pada perasaan negatif yang dialami individu di lingkungan kerja. Menurut (Lingard et al., 2007 dalam jurnal C. Liu et al., 2020:3), kelelahan kerja adalah hasil dari kombinasi faktor lingkungan (misalnya, jadwal tidak fleksibel, stres yang luar biasa) dan faktor individu (misalnya, kemampuan profesional yang buruk, hubungan interpersonal yang buruk). Penelitian dalam jurnal Wu et al., (2019:13) ini menunjukkan bahwa kelelahan kerja dikaitkan dengan hasil negatif bagi individu.

Selain faktor-faktor yang telah disebutkan tadi, terdapat variabel *career calling* yang digunakan untuk memoderasi variabel lain. Menurut (Hall & Chandler, 2005 dalam jurnal Wu et al., 2019:4) mengartikan *career calling* sebagai pekerjaan yang dirasa bermakna oleh individu. Perasaan ini dapat membantu individu untuk mencapai tujuannya sendiri dan merupakan tujuan individu di dunia. Lebih lanjut, (Elangovan et al., 2010 dalam jurnal Wu et al., 2019:4) menekankan bahwa *career calling* berasal dari sumber eksternal dan internal dan terutama mencakup tiga elemen: (1) orientasi tindakan, (2) kejelasan tujuan dan (3) tujuan pro-sosial. Penelitian dalam jurnal Wu et al., (2019:13) ini mengungkapkan bahwa panggilan karir secara negatif memoderasi hubungan antara ambiguitas peran dan kelelahan kerja. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Wu et al., (2019:13) ini juga menemukan bahwa panggilan karir secara positif memoderasi hubungan antara konflik peran dan kinerja pekerjaan. Namun, efek moderasi panggilan karir pada ambiguitas peran dan kinerja pekerjaan tidak signifikan.

Dewasa ini tingkat persaingan dalam dunia usaha menjadi semakin tinggi. Untuk dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi tersebut, suatu perusahaan harus dapat mengembangkan dan mengolah berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan seperti modal, material dan mesin untuk mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan juga membutuhkan sumber daya manusia yaitu para karyawan. Karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan karena memiliki bakat, tenaga dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk

mencapai tujuannya, kinerja yang dicari oleh Perusahaan adalah seseorang yang tergantung dari kemampuan, motivasi dan dukungan individu yang diterima.

Potensi setiap sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan haruslah di manfaatkan sebaik baiknya, sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Perusahaan dan karyawan adalah dua hal yang saling membutuhkan. Jika karyawan berhasil membawa kemajuan bagi perusahaan, keuntungan yang diperoleh akan di petik oleh kedua belah pihak. Bagi karyawan keberhasilan merupakan aktualisasi potensi diri sekaligus peluang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, sedangkan bagi perusahaan keberhasilan merupakan sarana menuju pertumbuhan dan perkembangan, dalam jurnal Andelia D, (2022:5229).

Dalam beberapa tahun terakhir ini *role stress* (stres peran) diperhatikan dengan lebih mendalam dikarenakan memiliki pengaruh yang kuat terhadap bagaimana seseorang karyawan mengalami kelelahan kerja dalam menjalankan tugas-tugas dan menyebabkan penurunan kinerja pekerjaan seorang karyawan. Terutama di era *new normal* seperti saat ini dimana sebelumnya terdapat perubahan pola kerja dari *work from home* (WFH) selama pandemi Covid-19 menjadi *work from office* (WFO). Selama adanya pandemi Covid-19 banyak perusahaan yang mengurangi karyawannya dengan melakukan PHK secara besar-besaran. Dan setelah pandemi berakhir seperti saat ini, perusahaan mengalami kekurangan SDM sehingga beberapa karyawan diharuskan melakukan banyak peran untuk menutupi bagian yang kosong di divisi pekerjaan lain. Dikarenakan oleh hal ini banyak karyawan yang mengalami ambiguitas peran dan konflik peran sehingga banyak karyawan yang mengalami kelelahan bekerja dan kinerja

pekerjaan mereka menjadi menurun. Kondisi penurunan kinerja karyawan terjadi Secara menyeluruh di Indonesia, termasuk di Surabaya. Perusahaan perlu mencari solusi agar kinerja pekerjaan karyawan meningkat kembali. Menurut (Xiong et al., 2019 dalam jurnal C. Liu et al., 2020:4) Secara umum diyakini bahwa kinerja pekerjaan adalah serangkaian perilaku karyawan yang dapat dipantau, diukur, dan dievaluasi sehubungan dengan pencapaian pada tingkat individu. Menurut C. Liu et al., (2020:4) kinerja pekerjaan yang dirasakan dapat direfleksikan melalui evaluasi yang sistematis, dan hasil evaluasi tersebut dapat digunakan dalam manajemen sumber daya manusia dalam organisasi.

Karyawan swasta adalah mereka yang bekerja di perusahaan yang bukan milik pemerintah. Mereka ini bekerja di perusahaan swasta baik itu berbentuk PT (Perseroan Terbatas), CV, ataupun lainnya. Stres peran dan kelelahan kerja ini tidak hanya terjadi pada pegawai di perusahaan swasta saja, tetapi juga dapat terjadi pada pegawai pemerintah dan pegawai di BUMN. Kreitner dan Kinicki dalam Satriyo (2014) dalam jurnal Fatma, (2018:297) menyebutkan bahwa salah satu hasil dari stres secara psikologis adalah *burnout*. *Burnout* menurut (Freudenberg dalam Don Ivie, 2011) dalam jurnal Fatma, (2018:297) menggambarkan sebagai kelelahan, kehausan, atau gagal dalam menanggapi tuntutan yang berlebihan. Sedangkan menurut (Muslach dalam Sri, 2013 dalam jurnal Fatma, (2018:297) mengatakan burnout sebagai sindrom psikologis yang melibatkan respon berkepanjangan terhadap stressor interpersonal yang kronis dalam pekerjaannya. Penelitian yang dilakukan oleh (Sri Pahalendang, 2013

dalam jurnal Fatma, (2018:297) menunjukkan bahwa burnout berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Salah satu kasus yang diteliti oleh Fatma, (2018:297) adalah penelitian mengenai pengaruh stres kerja, kelelahan kerja terhadap kinerja pekerjaan karyawan di PT Pelindo Marine Service Surabaya, berdasarkan hasil observasi terhadap pegawai PT Pelindo Marine Service Surabaya, di temukan akan adanya stres kerja yang terjadi kepada pegawai, hal ini dilihat dari beban kerja yang berlebihan. Melihat beban kerja yang tinggi tersebut tidak sedikit karyawan yang menunda-nunda pekerjaan tersebut, dan berakibat dengan menurunnya kinerja karyawan. Selain beban kerja yang tinggi, pada absensi karyawan terlihat adanya keterlambatan masuk kerja, dan juga ketidakhadiran karyawan di tempat kerja (tidak masuk). Hal ini juga merupakan salah satu ciri bahwa mereka mengalami stres kerja.

Berdasarkan hasil dari pemaparan pada paragraf di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “PENGARUH *ROLE STRESS*, *JOB BURNOUT*, DAN PERAN MODERASI *CAREER CALLING* TERHADAP *JOB PERFORMANCE* KARYAWAN SWASTA DI SURABAYA”. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan juga menjelaskan mengenai pengaruh *role stress*, *job burnout*, dan peran moderasi *career calling* terhadap *job performance* karyawan swasta di Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *role stress* secara signifikan dapat berpengaruh positif terhadap *job burnout*?
2. Apakah *job burnout* secara signifikan dapat berpengaruh negatif terhadap *job performance*?
3. Apakah *role stress* secara signifikan dapat berpengaruh negatif terhadap *job performance*?
4. Apakah *moderating role (career calling)* secara signifikan memoderasi pengaruh antara *role stress* dan *job burnout*?
5. Apakah *moderating role (career calling)* secara signifikan memoderasi pengaruh antara *role stress* dan *job performance*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana hasil uji dan analisis signifikansi pengaruh negatif *role stress* terhadap *job burnout*.
2. Untuk mengetahui bagaimana hasil uji dan analisis signifikansi pengaruh negatif *job burnout* terhadap *job performance*.
3. Untuk mengetahui bagaimana hasil uji dan analisis signifikansi pengaruh negatif *role stress* terhadap *job performance*.

4. Untuk mengetahui bagaimana hasil uji dan analisis signifikansi pengaruh *moderating role (career calling)* terhadap *role stress* dan *job burnout*.
5. Untuk mengetahui bagaimana hasil uji dan analisis signifikansi pengaruh *moderating role (career calling)* terhadap *role stress* dan *job performance*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan informasi dan bahan masukan mengenai stres peran dan kelelahan bekerja yang dialami oleh karyawan, agar perusahaan dapat mengendalikan permasalahan tersebut dan dapat meningkatkan kinerja pekerjaan karyawan.

2. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Penelitian ini dapat dijadikan untuk tambahan koleksi jurnal di perpustakaan UHW Perbanas Surabaya. Jurnal ini juga dapat digunakan sebagai bahan referensi atau bahan pembandingan untuk jurnal yang baru dengan pembahasan yang sama terutama dalam Jurusan Manajemen SDM.

3. Bagi Pembaca

Jurnal ini dapat berguna untuk para pembaca dalam meningkatkan pengetahuan maupun wawasan tentang *role stress*, *job burnout*, *job performance*, dan *career calling* sebagai variabel moderasi.

4. Bagi Peneliti

Bagi peneliti sendiri, jurnal ini dapat digunakan untuk menambah wawasan terkait dengan *role stress*, *job burnout*, *job performance*, dan *career calling*

sebagai variabel moderasi. Dan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan penulis dalam memahami dan memberi gambaran mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Merupakan bab yang menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Pada bab ini, penulis menguraikan latar belakang dari pembahasan jurnal yang berisi mengenai *role stress*, *job burnout*, *job performance*, dan *career calling* sebagai variabel moderasi.

BAB II: Tinjauan Pustaka

Bab ini memberikan penguraian penjelasan tentang penelitian-penelitian terdahulu sebagai pembanding antara penelitian saat ini dan penelitian terdahulu, landasan teori, serta konsep yang berhubungan dengan masalah yang pernah diteliti peneliti sebelumnya, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian yang telah dijelaskan dalam penelitian.

BAB III: Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai sistematika penelitian yang meliputi batasan penelitian, identifikasi variabel, instrument penelitian, populasi sampel

dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengambilan data, uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV: Gambaran Subyek Penelitian dan Analisis Data

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran subyek penelitian serta analisis data dan pembahasan yang berdasarkan pada permasalahan. Hasil dari pengujian data yang telah dilakukan akan digunakan untuk menjawab pemecahan masalah dari subyek penelitian.

BAB V: Penutup

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap rumusan masalah, keterbatasan penelitian, dan saran dari peneliti.