

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah. Perusahaan Daerah Air Minum terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kotamadya di seluruh Indonesia. Perusahaan ini menyediakan jasa air minum bersih dan siap di konsumsi bagi masyarakat umum. Mengingat pentingnya memberikan kontribusi ketersediaan air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan demikian aspek sumber daya manusia harus di perhatikan, karena sumber daya manusia dalam sebuah organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan produktifitas perusahaan di masa sekarang dan masa yang akan datang. Dalam manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang mempengaruhi secara langsung, termasuk sumber daya manusia yang dapat mengarahkan organisasi dan mempertahankan, serta mengembangkannya dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dikembangkan dan dipertahankan.

Pada saat ini terdapat ancaman yang dapat mempengaruhi karyawan, terutama karyawan yang tidak siap untuk menghadapi tantangan – tantangan maupun perubahan yang terjadi di sekitarnya. Karyawan yang tidak sanggup untuk menghadapi tantangan tersebut akan menganggap bahwa pekerjaan mereka adalah beban kerja. Karyawan yang menganggap pekerjaan sebagai beban kerja dapat dikatakan bahwa karyawan tersebut memiliki etos kerja yang rendah. Sehingga dapat dikatakan karyawan tersebut bisa menghadapi suatu permasalahan di dalam organisasi yang sering dikenal dengan istilah

stres. Stres adalah suatu proses psikologi yang tidak menyenangkan yang terjadi sebagai tanggapan terhadap tekanan lingkungan (Robbins dan Judge, 2017). Banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat stres kerja karyawan di tempat kerja, seperti ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politik, perubahan teknologi, tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan interpersonal, permasalahan keluarga, permasalahan ekonomi dan kepribadian (Sukoco dan Bintang, 2017).

Kondisi diatas dapat memberikan dampak negatif pada individu dan organisasi jika dialami secara terus – menerus. Indikasi yang dialami adalah antara lain menurunkan motivasi karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dalam suatu perusahaan. Bila pada akhirnya tingkat stres kerja dirasakan dalam jangka waktu yang panjang, maka karyawan akan sangat terbebani dengan masalah pekerjaannya dan merasa terkuras tenaganya setiap kali karyawan berangkat ke tempat kerja ataupun pulang dari tempat kerja. Kondisi ini sering dikenal dengan istilah *burnout*.

Burnout merupakan suatu kondisi dimana menurunnya perfoma kerja dan ketahanan fisik tubuh yang diakibatkan oleh stres dalam pekerjaan. Menurut Maslach dan Laiter (2008) seperti dikutip Kardiwan dan Budiono (2018) *Burnout* merupakan situasi yang terjadi pada karyawan seperti kehabisan energi seperti kelelahan fisik, emosional, dan mental serta rasa frustrasi karena karyawan merasa tidak dihargai didalam pekerjaannya, serta menurunnya motivasi atau inisiatif dari karyawan sehingga menimbulkan perubahan sikap dan perilaku seseorang ketika menghadapi tuntutan pekerjaan. Dalam analisis empiris *burnout* menjadi penyebab munculnya *turnover intention* dalam diri suatu karyawan.

Penelitian terdahulu yang mengkaitkan stres kerja, *burnout* dan *turnover intention* yang dilakukan oleh (Waruwu dan Nugroho, 2018) berjudul “*Pengaruh stres kerja terhadap turnover intention dengan burnout sebagai variable mediasi*” yang dilakukan terhadap karyawan BPJS. Dari penelitian tersebut menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *job stress* terhadap *turnover intention* baik pada responden laki – laki maupun perempuan. Variabel *job stress* menunjukkan pengaruh positif dan signifikan *burnout*. *Burnout* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Sedangkan variabel *burnout* memediasi pengaruh antara *job stress* terhadap *turnover* di Kantor Pusat BPJS Kesehatan.

Terdapat juga penelitian yang dilakukan Kardiwan dan Budiono (2018); Christy dan Riana (2016); Audina dan Kusmayadi (2018) menunjukkan bahwa stres kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Sedangkan penelitian yang dilakukan Kim dan Stoner (2008); Tawiah *et al* (2016) memperoleh hasil bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *burnout* tetapi tidak secara langsung berpengaruh terhadap *turnover intention*, *burnout* memiliki pengaruh yang positif terhadap *turnover intention*

Penelitian ini dilakukan disalah satu Badan Usaha Milik Daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantul, Perusahaan ini terletak di Jalan Dr Wahidin Sudirohusodo No 83 Bantul. Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantul memiliki tugas memberikan pelayanan jasa air minum bersih dan siap dikonsumsi bagi masyarakat Bantul. Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantul dituntut untuk dapat melakukan segala upaya perbaikan dan penyempurnaan dalam meningkatkan pelayanan air minum yang telah menjadi kebutuhan bagi masyarakat banyak.

Berdasarkan pengamatan di lapangan pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantul, peneliti melihat beberapa fenomena pada individu yang merasakan beban kerja yang berat, yang berarti menunjukkan bahwa karyawan tersebut memiliki rasa stres dalam bekerja. Ketika karyawan merasakan stres maka akan cenderung memiliki pemikiran untuk mencari pekerjaan lain tetapi masih belum memutuskan untuk keluar dari perusahaan tersebut. Ditambah dengan banyaknya tuntutan pekerjaan untuk selalu profesional sesuai dengan standar kinerja perusahaan. Tuntutan agar selalu profesionalitas yang tinggi akan menimbulkan dampak pada psikologi karyawan sehingga rentan terjadi stres kerja dan mengalami kelelahan. Hal tersebut bisa dilihat dari pekerja yang sudah merasa tidak semangat lagi saat bekerja karena merasa stres dan kurang memiliki semangat dalam bekerja yang bisa disebabkan oleh beban kerja maupun waktu kerja yang diberikan perusahaan. Kejadian tersebut dapat menimbulkan rasa lelah dan menimbulkan stres kerja pada setiap karyawan, kedua hal tersebut yang menyebabkan karyawan berencana untuk mencari pekerjaan lain (*turnover*) dan keluar dari perusahaan.

Dari fenomena tersebut maka bisa disimpulkan terjadi *turnover* di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantul. Ketika terjadi *turnover intention* maka bisa menimbulkan dampak yang buruk bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Karena dengan berkurangnya karyawan bisa berdampak menambah tugas pada karyawan lain dan bagi perusahaan tentu harus mengeluarkan biaya kembali untuk merekrut karyawan beserta pelatihannya. Untuk menghindari dan menekan tingkat *turnover* yang terjadi salah satunya dengan memperhatikan tingkat stres kerja karyawan dan tingkat

kelelahannya, karena ketika karyawan merasa senang dalam melakukan pekerjaannya maka keinginan untuk keluar (*turnover*) bisa semakin rendah.

Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu (*gap research*) dan fenomena diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang stres kerja, *turnover intention*, dan *burnout*. Hal ini menarik untuk diketahui apakah stres kerja yang dimediasi *burnout* memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantul.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantul?
2. Apakah stres kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantul?
3. Apakah *burnout* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantul?
4. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui *burnout* pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantul?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *burnout* pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantul.
2. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantul.
3. Untuk menganalisis pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantul.
4. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* melalui *burnout* pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantul.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan dan masyarakat umum yang nantinya dapat menjadi bahan pertimbangan serta masukan dalam penyusunan program – program teknis tata kelola karyawan dan juga sebagai evaluasi kinerja manajemen perusahaan dalam memelihara dan mempertahankan karyawan.

