

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk dapat memaksimalkan produktivitas dan efisiensi operasionalnya. Salah satu faktor kunci dalam mencapai tujuan tersebut adalah kinerja karyawan. Namun, upaya peningkatan kinerja karyawan seringkali berhadapan dengan berbagai tantangan, di antaranya adalah beban kerja, kelelahan kerja, dan tingkat kepuasan kerja.

CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang perdagangan umum dan distributor air mineral kemasan. Sebagai perusahaan yang terus berkembang, CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen sangat membutuhkan kinerja karyawan yang optimal untuk bersaing di pasar dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di CV. Mekar Jaya Kebumen, diantaranya beban kerja, kelelahan emosional, dan kepuasan kerja. Beban kerja yang berlebihan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif dapat menyebabkan stres dan kelelahan pada karyawan. Hal ini dapat berdampak pada penurunan produktivitas, kualitas kerja, dan motivasi karyawan, yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Beban kerja, kelelahan emosional juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen.

Kelelahan emosional terjadi ketika karyawan mengalami tekanan dan stres yang berkepanjangan dalam pekerjaan mereka. Kondisi ini dapat menyebabkan karyawan kehilangan semangat, motivasi, dan antusiasme dalam bekerja sehingga berdampak pada penurunan kinerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih produktif, memiliki komitmen yang tinggi, dan berkontribusi secara optimal terhadap perusahaan. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dapat menyebabkan karyawan menjadi kurang termotivasi dan menurunkan kinerja mereka.

Churiyah (2011) menyatakan kelelahan emosional dan kepuasan kerja berhubungan secara langsung dan signifikan. Zaglady (2005) mengatakan bahwa karyawan front liner yang mengalami kelelahan emosional tidak akan merasakan kepuasan kerja dan tidak dapat menunjukkan kinerja yang diharapkan. Kepuasan atau ketidakpuasan seseorang merupakan hal yang subyektif, karena setiap pegawai secara subyektif menentukan bagaimana pekerjaan itu memuaskan (Wendi, 2009). Sebuah organisasi mencerminkan kinerja dari karyawannya. Organisasi dan kinerja karyawan merupakan hal mendasar yang sangat penting untuk mampu beradaptasi dan menciptakan keunggulan kompetitif (Khtatbeh et al., 2020). Hampir semua organisasi ingin menjadi organisasi yang baik. Kinerja karyawan yang optimal pada suatu organisasi dapat terlaksana apabila organisasi mampu mengelola karyawannya menjadi tenaga yang handal (Eliyana et al., 2019). Organisasi yang baik

tercermin dari kinerja yang baik pula dari karyawannya. Tempat kerja dan proses manajemen yang efektif sangat berperan dalam meningkatkan produktivitas karyawan, sehingga mampu meningkatkan kinerja organisasi (El-Zeiny, 2012). Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja dan kinerja memiliki hubungan yang sangat erat (Eliyana et al., 2019). Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional yang positif dan optimis atas penilaian hasil kerja dan pengalamankerja (Padmanabhan, 2021). Kepuasan kerja karyawan yang tinggi biasanya akan meningkatkan kinerja karyawan. Organisasi yang memiliki karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, cenderung lebih produktif serta efektif (Eliyana et al., 2019).

Kepuasan kerja seorang karyawan sangat tergantung pada hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya (Seema et al., 2021). Tetapi pada kenyataannya, banyak organisasi yang kurang memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Karyawan akan mendapatkan kepuasan kerja apabila terdapat stabilitas dan kemantapan dalam pekerjaannya. Baik itu karir dan dunia kerjanya (Kader et al., 2021). Mereka hanya memandang bahwa karyawan harus bekerja keras untuk memajukan organisasi. Ada kondisi yang menunjukkan bahwa kondisi ketenagakerjaan memiliki dampak negatif pada kepuasan kerja, berupa menurunnya kesehatan jasmani dan rohani karyawan (Hoboubi et al., 2017). Hal-hal yang mendorong karyawan untuk memberikan kinerja yang baik mendapat perhatian yang lebih sedikit, sehingga kepedulian atau perhatian tentang apakah karyawan memiliki kepuasan kerja yang rendah atau tinggi

lebih sedikit. Baik peningkatan atau pengurangan beban kerja tetap berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan yang berdampak pada kinerja mereka.. (Inegbedion et al., 2020).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, kelelahan emosional, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk mengelola beban kerja karyawan, mencegah kelelahan emosional, serta meningkatkan kepuasan kerja mereka. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan, sehingga CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen dapat mempertahankan daya saing dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Beban Kerja, Kelelahan Emosi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen**".

## **1.2. Rumusan Masalah**

Kinerja sangatlah penting untuk diperhatikan supaya tujuan dan target yang ditentukan dapat tercapai secara maksimal. Ketika karyawan bekerja di bawah tekanan untuk mencapai target yang telah ditetapkan, beban kerja yang tidak proporsional dapat menjadi sumber stres dan kelelahan yang berkepanjangan, hal ini dapat menurunkan produktivitas, konsentrasi, dan



motivasi karyawan dalam bekerja, sehingga berdampak pada penurunan kinerja. Pada dasarnya kelelahan emosional juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam mencapai target, Kelelahan emosional dapat mempengaruhi kemampuan karyawan dalam mengambil keputusan dan memecahkan masalah yang tentunya dapat menghambat pencapaian target kinerja mereka. Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam mencapai target. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih produktif, memiliki komitmen yang tinggi, dan berkontribusi secara optimal terhadap perusahaan. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dapat menyebabkan karyawan menjadi kurang termotivasi, sering absen, dan bahkan memutuskan untuk meninggalkan perusahaan yang akan berdampak pada pencapaian target kinerja mereka.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perlu di rumuskan terlebih dahulu masalah yang ada untuk menghindari kesalahan penafsiran yaitu:

1. Bagaimana pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen?
2. Bagaimana pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kinerja Karyawan CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen?
3. Bagaimana pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen?

4. Bagaimana pengaruh secara simultan antara Beban Kerja, Kelelahan Emosional, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen?

### 1.3 Batasan Masalah

Masalah dalam penelitian ini dibatasi pada, beban kerja, kelelahan emosional, dan kepuasan kerja terhadap kinerja. Adapun penjelasan masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Batasan responden dalam penelitian ini adalah seluruh CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen yang berjumlah 59 orang pada tahun 2024.
2. Penelitian ini difokuskan pada variabel Beban Kerja, Kelelahan Emosional, dan Kepuasan Kerja CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen.

- a. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan pekerja atau karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, yaitu merasa senang atau tidak senang sebagai hasil penilaian individu yang bersangkutan terhadap pekerjaannya (Luthans, 2006). Variabel ini dibatasi pada indikator menurut Smith *et al*, 1995 (dalam Nimran dan Amirullah, 2015:70), yaitu:

- 1) Pekerjaan itu sendiri
- 2) Kepuasan terhadap pembayaran
- 3) Kepuasan terhadap promosi
- 4) Kepuasan terhadap supervisor
- 5) Kepuasan terhadap rekan kerja

## b. Beban Kerja

Menurut Dhania (2010), beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Indikator dalam mengukur beban kerja menurut Putra (2012) dalam sujarwanto (2016:19), yaitu:

- 1) Target yang harus dicapai
- 2) Kondisi pekerjaan
- 3) Penggunaan waktu kerja
- 4) Standar pekerjaan
- 5) Kelelahan emosioanal

## c. Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional mengacu pada perasaan yang emosional berlebihan dan sumber daya emosional seseorang yang telah habis yang dialirkan oleh kontak seseorang dengan orang lain. Menurut Maslach, Schaufeli dan Leiter (2001:404) dalam Destriyarini (2013:136) ada 3 aspek dalam Kelelahan emosional :

- 1) Kelelahan emosional dapat mempengaruhi kondisi tubuh personal seperti mengakibatkan problem tidur dan mudah lelah secara fisik.
- 2) Emosi terdapat di dalam komponen afektif manusia. Kelelahan di dalam hal emosi : mudah lupa, sulit konsentrasi, mengalami kebosanan, dan mudah marah.

- 3) Mental merupakan kelelahan yang berupa kecemasan dan ketegangan, komunikasi tidak efektif, mengasingkan diri, ketidakpuasan kerja, serta menurunnya fungsi intelektual

d. Kinerja

Sedarmayanti (2007:132) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seseorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). Indikator kinerja penelitian ini mengutip dari penelitian Bernadin dan Russel yang dikutip Gomes Faustino Cardoso (1993: 135) dibatasi pada:

- 1) *Quantity of work*
- 2) *Quality of work*
- 3) *Job knowledge*
- 4) *Creativeness*
- 5) *Cooperative*
- 6) *Dependability*
- 7) *Initiative*
- 8) *Personal qualities*

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas yaitu:



1. Mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen
2. Mengetahui pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kinerja Karyawan CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen
3. Mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV. Mekar Jaya Sentosa
4. Mengetahui pengaruh secara simultan antara Beban Kerja, Kelelahan Emosional, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat teoritis sebagai berikut:

##### **a. Bagi Penulis**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan penelitian tentang Pengaruh Beban Kerja, Kelelahan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen

##### **b. Bagi Pembaca**

Hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi pembaca yang berkepentingan dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi bagi penelitian selanjutnya

## 2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis sebagai berikut:

- a. Bagi penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk lebih memperhatikan kepuasan kerja dari para pegawai di CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen
- b. Bagi Karyawan CV. Mekar Jaya Sentosa Kebumen penelitian ini dapat menanamkan sikap yang baik untuk meningkatkan kinerja

