

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam dunia kerja yang semakin kompetitif dan dinamis, kinerja karyawan menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan dan daya saing suatu organisasi. Di era persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk tidak hanya memiliki produk dan layanan yang berkualitas tetapi juga memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan termotivasi agar mampu bekerja secara optimal. Ketidakmampuan dalam mengelola sumber daya manusia dapat mengakibatkan ketidak tercapainya tujuan organisasi, keuntungan, serta keberlangsungan hidup organisasi.

Tenaga kerja sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan nasional. Mereka adalah pelaksana pembangunan yang bertujuan untuk mencapai kesejahteraan umum dan meningkatkan kualitas hidup. Oleh karena itu, perlindungan terhadap tenaga kerja dari potensi bahaya yang mungkin muncul selama bekerja. Dengan adanya perlindungan ini, diharapkan tenaga kerja dapat bekerja dalam kondisi aman dan nyaman, sehingga semangat kerja mereka meningkat.

Sumber daya manusia adalah salah satu elemen yang sangat krusial dalam organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi atau perusahaan. Menurut Hamali (2016:2) sumber daya manusia mencakup semua individu yang terlibat dalam aktivitas didalam

organisasi. Hal ini harus dilakukan pendekatan perbaikan berkelanjutan yang melibatkan keseimbangan antara manusia dan teknologi.

Secara prinsip, sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang dapat menentukan pencapaian tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Sebuah organisasi yang memiliki tujuan yang jelas dan dilengkapi dengan fasilitas, namun tidak didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, akan menghadapi kesulitan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Namun, dalam praktiknya ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya yaitu burnout dan motivasi kerja.

Burnout di definisikan sebagai kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental akibat tekanan kerja yang berkepanjangan, yang kini sudah menjadi perhatian utama dalam manajemen sumber daya manusia. Menurut Maslach dan Leiter (2016), burnout sering kali disebabkan oleh tekanan kerja yang berlebihan, kurangnya dukungan sosial, dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan. Contohnya burnout di tempat kerja yang disebabkan oleh rutinitas yang monoton dan tekanan tinggi yang dapat menyebabkan stress, kelelahan, dan depersonalisasi.

Di sisi lain, motivasi juga memainkan peran krusial dalam meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi kerja adalah dorongan yang mendorong individu untuk mencapai tujuan dan kontribusi secara maksimal dalam pekerjaan mereka. Teori motivasi, seperti Teori dua Faktor Herzberg dan Teori Harapan Vroom, menjelaskan bahwa motivasi yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang termotivasi akan cenderung lebih berkomitmen, kreatif, dan mampu mengatasi tantangan yang dihadapi di tempat kerja. Maka

dari itu, penting bagi perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung motivasi karyawan, sehingga para karyawan dapat bekerja dengan optimal.

Kinerja adalah salah satu alat ukur kerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Kinerja karyawan yang meningkat bisa dipastikan akan mempengaruhi pendapatan perusahaan, peningkatan kinerja karyawan bisa dilakukan dari berbagai cara. Kinerja itulah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan dalam waktu tertentu.

Setrika Exspress, sebagai salah satu penyedia layanan jasa Setrika yang berkembang pesat, menghadapi tantangan dalam menjaga kinerja karyawan di tengah tuntutan kerja yang tinggi serta banyaknya pesaing yang ada. Masalah pelayan perlu diperbaiki, karena konsumen merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh jasa setrika seperti keterlambatan pengiriman barang, karyawan yang tidak kompeten, atau karyawan yang malas

Setrika Express beroperasi dalam bidang jasa, menawarkan layanan berupa pakaian yang siap disetrika. Sebagai penyedia jasa setrika, Setrika Express dituntut untuk memberikan pelayan yang baik kepada masyarakat yang menggunakan layanan ini. Salah satu aspek yang perlu diperbaiki adalah kinerja karyawan, agar mereka dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan menunjukkan prestasi kerja yang baik.

Setrika Ekspres ini menyediakan jasa setrika, karyawan yang bekerja dibagian setrika mulai bekerja dari jam 8 pagi sampai jam 5 sore dan lanjut lembur sampai jam 9 malam jika permintaan setrika express meningkat. Sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan dituntut untuk

mampu menyelesaikan target yang telah ditentukan yaitu sebanyak 75 kg per hari yang harus disetrika setiap orangnya. Selain itu karyawan diharuskan untuk memberikan hasil kerja yang optimal bagi pelanggan Setrika Express.

Setrika Express adalah jenis usaha untuk jangka panjang karena masyarakat yang tidak ingin repot menyetrika dapat memanfaatkan jasa setrika express. Karyawan yang berkinerja baik akan memberikan kontribusi positif terhadap profit perusahaan, sehingga penting bagi perusahaan untuk memilih karyawan dengan prestasi tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini berkontribusi pada munculnya burnout di kalangan karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Sesuai dengan kriteria indeks jawaban diatas, maka dibuat hasil pra survey yang dilakukan mengenai burnout, motivasi dan kinerja karyawan dimana juga menunjukkan adanya masalah seperti yang ditunjukkan pada dibawah ini:

**Tabel 1**  
**Hasil Pra Survei Burnout**

No	Pertanyaan	Jawaban Responden		Total Responden
		Ya	Tidak	
BURNOUT				
1	Kelelahan Emosional Pekerjaan sering menguras energi sehingga merasakan kelelahan	11 55%	9 45%	100%
2	Kurangnya Aktualisasi Diri Kesempatan mengembangkan potensi diri di tempat kerja sangat terbatas	10 50%	10 50%	100%
3	Depersonalisasi Terkadang merasa kurang peduli terhadap masalah yang dialami rekan kerja	8 40%	12% 60%	100%

*Sumber : (Data Olahan Peneliti 2025)*

Berdasarkan hasil pra survei terhadap 20 responden, indikator burnout yang paling menonjol adalah kelelahan emosional, dengan 55% responden menyatakan setuju bahwa pekerjaan membuat mereka merasa lelah dan kehilangan energi. Selanjutnya, indikator kurangnya aktualisasi diri menunjukkan tingkat sedang, dimana 50% responden merasa kesempatan untuk mengembangkan potensi serta mencapai prestasi terbatas. Sementara itu, indikator depersonalisasi relatif rendah, karena hanya 40% responden yang setuju, sehingga mayoritas masih mampu menjaga hubungan dan kepedulian terhadap rekan kerja. Secara keseluruhan, hasil menunjukkan kelelahan emosional menjadi permasalahan burnout, diikuti oleh keterbatasan aktualisasi diri, sedangkan depersonalisasi belum menjadi persoalan dominan pada responden namun harus ada peningkatan agar karyawan lebih termotivasi.

**Tabel 2**  
**Hasil Pra Survei Motivasi Kerja**

No	Pertanyaan	Jawaban Responden		Total Responden
		Ya	Tidak	
MOTIVASI				
1	<b>Balas jasa</b> Kompensasi yang diterima dinilai adil sesuai beban kerja	11 55%	9 45%	100%
2	<b>Prestasi Kerja</b> Target dan capaian kerja mendapat penghargaan yang jelas	14 70%	6 30%	100%
3	<b>Kondisi Kerja</b> Lingkungan fisik kerja (pencahayaan, kebersihan, keamanan) mendukung kinerja	12 60%	8 40%	100%
4	<b>Fasilitas Kerja</b> Peralatan dan sarana kerja memadai untuk menvelesaikan tugas	9 45%	11 55%	100%

No	Pertanyaan	Jawaban Responden		Total Responden
		Ya	Tidak	
MOTIVASI				
5	Lingkungan Kerja Hubungan antar rekan mendukung kolaborasi dan nyaman bekerja	13 65%	7 35%	100%
6	Pengakuan dari atasan Pencapaian karyawan diakui secara terbuka oleh atasan	10 50%	10 50%	100%

*Sumber: Data diolah peneliti (2025)*

Berdasarkan hasil pra survei terhadap 20 responden, indikator motivasi kerja yang paling dominan adalah prestasi kerja(70%) dan lingkungan kerja (65%), diikuti oleh kondisi kerja (60%), yang menunjukkan bahwa faktor non finansial lebih berperan dalam meningkatkan motivasi. Indikator balas jasa berada pada kategori sedang, sedangkan pengakuan dari atasan menunjukkan hasil seimbang (50%). Adapun indikator terendah fasilitas kerja (45%), sehingga perlu perhatian lebih dari perusahaan. Secara keseluruhan, motivasi kerja karyawan lebih banyak dipengaruhi oleh aspek penghargaan dan dukungan social dibandingkan faktor materil.

**Tabel 3**  
**Tabel 3**  
**Hasil pra survei Kinerja Karyawan**

No	Pertanyaan	Jawaban Responden		Total Responden
		Ya	Tidak	
KINERJA KARYAWAN				
1	<b>Kualitas Kerja</b> Hasil pekerjaan dinilai sesuai standard dan minim kesalahan	11 55%	9 45%	100%
2	<b>Kuantitas Kerja</b> Target pekerjaan dapat diselesaikan sesuai jumlah yang ditetapkan	9 45%	11 55%	100%
3	<b>Ketepatan Waktu</b> Pekerjaan biasanya dapat diselesaikan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan	10 50%	10 50%	100%

No	Pertanyaan	Jawaban Responden		Total Responden
		Ya	Tidak	
4	<b>Efektivitas</b> Sumber daya (waktu, tenaga, biaya) digunakan secara efisien dalam menyelesaikan pekerjaan	8 40%	12 60%	100%
5	<b>Kemandirian</b> Tugas dapat diselesaikan tanpa selalu bergantung pada arahan atasan atau rekan kerja	12 60%	8 40%	100%

Sumber: (Data diolah peneliti 2025)

Berdasarkan hasil pra survei terhadap 20 responden, kinerja karyawan menunjukkan adanya beberapa permasalahan yang cukup menonjol. Indikator efektivitas memperoleh persentase terendah (40%) yang menandakan banyak karyawan belum mampu memanfaatkan sumber daya secara optimal. Indikator kuantitas kerja (45%) dan ketepatan waktu (50%) juga relatif rendah, sehingga menunjukkan masih adanya kesulitan dalam memenuhi target serta penyelesaian tugas sesuai batas waktu. Semenitra itu, idnikator kualitas kerja berada pada tingkat sedang (55%), yang berarti hasil pekerjaan belum sepenuhnya memenuhi standar yang diharapkan. Adapun indikator kemandirian memperoleh nilai lebih baik (60%), meskipun masih ada sebagian karyawan yang bergantung pada arahan atasan atau rekan kerja. Secara keseluruhan, pra survei ini memperlihatkan bahwa permasalahan kinerja karyawan yang lebih banyak terletak pada efektivitas, kuantitas, dan ketepatan waktu, yang perlu mendapat perhatian manajerial.

Pengaruh kemampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya sangat besar, karena hal ini menentukan bagaimana proses pelayanan dilaksanakan dengan baik dan berhasil. Untuk meningkatkan kinerja karyawan diperlukan

proses yang cukup panjang. Selain itu, penting untuk memiliki pengawasan dan pembinaan yang efektif, serta melakukan penilaian terhadap kinerja yang telah dicapai oleh pemilik setrika express.

Karyawan memiliki tanggung jawab yang besar, dan mereka juga harus mampu memastikan kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawan; jika kinerja mereka rendah, maka tujuan perusahaan atau organisasi tidak akan tercapai. Oleh karena itu, prestasi kerja diukur berdasarkan kinerja karyawan tersebut.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, terdapat hubungan yang kompleks antara burnout, motivasi, dan kinerja. Schhaufeli dan Bakker (2017:112) menyatakan bahwa karyawan yang mengalami burnout cenderung memiliki tingkat produktivitas yang lebih rendah, yang pada gilirannya berdampak negatif pada kinerja. Sebaliknya, motivasi yang tinggi dapat berfungsi sebagai buffer terhadap efek negatif dari burnout. Maslach dan Leiter (2016:67) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki motivasi instrik yang kuat cenderung lebih mampu mengatasi stress dan tantangan di tempat kerja, sehingga mengurangi risiko burnout.

Maka dari itu, sangat penting untuk memahami bagaimana burnout dan motivasi saling berinteraksi dan mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan anantara ketiga variabel, dengan harapan mampu memberikan wawasan yang lebih mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan mengetahui tingkat burnout yang dialami karyawan dan faktor-faktor motivasi yang ada, perusahaan dapat



merancang intervensi yang tepat untuk mengurangi dampak negatif burnout dan meningkatkan motivasi kerja.

Dengan mengurangi tingkat burnout dan meningkatkan motivasi, perusahaan tidak hanya dapat meningkatkan kinerja karyawan, tetapi juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif. Hal ini akan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi dan meningkatkan daya saing perusahaan di pasar. Pentingnya penelitian ini juga terletak pada kontribusinya terhadap teori dan praktik manajemen sumber daya manusia.

Memahami dinamika antara burnout, motivasi, dan kinerja, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan lain yang menghadapi tantangan serupa dalam mengelola kinerja karyawan di tengah tekanan kerja yang tinggi. Melalui penelitian ini juga diharapkan dapat ditemukan solusi yang komprehensif untuk menciptakan keseimbangan antara tuntutan kerja dan kesejahteraan karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Burnout dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang diatas penulis mengidentifikasi masalah yang menjadi dasar penurunan kinerja karyawan antara lain yaitu:

1. Kelelahan emosional tinggi
2. Kurangnya aktualisasi diri sebagian karyawan
3. Adanya fasilitas kerja yang kurang memadai
4. Pengakuan dari atasan masih lemah

5. Efektivitas kerja yang masih rendah
6. Kuantitas kerja belum tercapai optimal
7. Masih adanya keterlambatan waktu penyelesaian tugas masih rendah

### **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dilakukan lebih fokus dan mendalam maka penulis melihat penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh karena itu, membatasi diri untuk meneliti hanya berkaitan dengan pembahasan mengenai variabel dampak burnout, motivasi, dan kinerja karyawan. Responden kajian ini didukung oleh data yang cukup valid. Penelitian ini juga mengacu pada sektor pelayanan jasa Setrika Express dan diteliti secara kuantitatif.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dirumuskan, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah burnout berpengaruh terhadap kinerja karyawan Setrika Express ?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Setrika Express ?
3. Apakah burnout dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Setrika Express ?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui apakah Burnout berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

2. Untuk mengetahui apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.
3. Untuk mengetahui apakah Burnout dan Motivasi dalam mempengaruhi Kinerja Karyawan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada :

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

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pemahaman mengenai pengaruh burnout dan motivasi terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat dijadikan dasar bagi peneliti selanjutnya.

##### **2. Manfaat secara praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi manajemen perusahaan dalam pengelolaan sumber daya manusia yang efektif untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pengertian dan penulisan ini, maka penulis menyusun dalam satu sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang masalah yang menjadi acuan dan dasar kajian penelitian. Rumusan masalah merupakan fokus dari orientasi penelitian. Selain itu juga terdapat batasan masalah. Serta penelitian ini memiliki tujuan dan

manfaat yang dapat dicapai dan sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan yang lebih terarah.

## **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang menjadi landasan berpikir dan diperkuat dengan menunjukkan hasil penelitian terdahulu. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku referensi serta sumber informasi lain yang terkait dengan pembahasan penelitian.

## **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjabarkan langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

## **4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang telah diperoleh dari pengumpulan data, kemudian diikuti dengan pembahasan hasil tersebut berdasarkan teori yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya.

## **5. BAB V PENUTUP**

Bab terakhir ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak-pihak terkait maupun untuk peneliti selanjutnya.