

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ditandai dengan persaingan bisnis yang semakin kuat, sumber daya manusia tetap menjadi aset paling krusial bagi keberlangsungan sebuah perusahaan. Karyawan bukan sekadar penggerak operasional, tetapi yang menentukan kualitas layanan dan pencapaian visi dalam sebuah perusahaan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas - tugas yang menjadi tanggung jawabnya dalam sebuah Perusahaan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi. Kinerja karyawan mencakup aspek kuantitas (jumlah pekerjaan yang diselesaikan), kualitas (tingkat ketepatan dan kesempurnaan hasil kerja), serta ketepatan waktu (kemampuan menyelesaikan tugas sesuai jadwal yang ditentukan). Menurut (M. A. Setiawan & Mardiana, 2022) kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas - tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor positif sekaligus negatif. (Septa & Erdiansyah, 2024) menyatakan bahwa budaya kerja memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, serta disiplin kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, (M. A. Setiawan & Mardiana, 2022) juga menyatakan bahwa motivasi dan sistem penghargaan yang tepat mampu meningkatkan kinerja secara signifikan. Namun, di sisi lain, semakin tinggi beban kerja, semakin tinggi

pula tingkat kelelahan yang dialami karyawan, yang akhirnya akan menurunkan produktivitas dan kepuasan kerja.

Dinamika industri logistik yang menuntut efisiensi tinggi sering kali berujung pada beban kerja yang berlebihan. Dengan adanya beban kerja yang berlebihan, maka akan mempengaruhi kinerja karyawan dan memicu adanya kelelahan bekerja. Sebagaimana dikemukakan oleh (Tang & Vandenberghe, 2021) menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat memicu kelelahan mental (*psychological strain*) yang pada akhirnya menurunkan kinerja karyawan. Hal ini diperkuat oleh penelitian menurunnya kinerja karena rusaknya keseimbangan kehidupan pribadi dan profesional.

Beberapa penelitian terdahulu membahas variabel kinerja karyawan di sektor logistik Indonesia, dengan fokus pada dampak negatif kerja berlebih dan kelelahan dalam bekerja terhadap aspek kuantitas, kualitas, serta ketepatan waktu tugas operasional. Menurut (Dewi & Susanti, 2021) beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*, dimana semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi pula tingkat kelelahan yang dialami karyawan. Karyawan dengan beban kerja berlebih mengalami penurunan produktivitas hingga 25% akibat kelelahan emosional di lingkungan logistik yang dinamis.

Selain faktor beban tugas, aspek lingkungan kerja memegang peranan penting dalam membentuk kenyamanan psikologis karyawan. Lingkungan kerja tidak hanya mencakup fasilitas fisik, tetapi juga dukungan sosial. (Sitorus & Mesra, 2024) menegaskan bahwa lingkungan kerja yang baik dan nyaman dapat meningkatkan motivasi serta produktivitas karyawan, sehingga mendorong karyawan memberikan kinerja terbaiknya. Sebaliknya, menurut (Handayani & Demiyati, 2023), lingkungan kerja yang buruk bukan hanya

menurunkan semangat, tetapi secara drastis mempercepat proses kelelahan mental yang berujung pada kegagalan karyawan dalam memenuhi standar kualitas kerja.

Realitanya karyawan pada PT. Saranabhakti Timur menunjukkan bahwa adanya kesenjangan yang memicu munculnya *burnout*. *Burnout* merupakan kondisi kelelahan fisik, mental, dan emosional yang timbul akibat stres berkepanjangan. Hal ini selaras dengan temuan (Meliani *et al.*, 2024) bahwa beban kerja yang berat secara langsung meningkatkan risiko *burnout*. Menurut (Edú-Valsania *et al.*, 2022), jika kelelahan ini tidak segera ditangani, akan muncul konsekuensi serius berupa *emotional exhaustion* (kelelahan emosional), *depersonalization* (sikap sinis terhadap pekerjaan), dan *reduced personal accomplishment* (penurunan rasa prestasi diri).

Penting untuk dipahami bahwa beban kerja tidak selalu langsung merusak kinerja, sering kali beban tersebut merusak kondisi mental karyawan terlebih dahulu. *Burnout* sering kali bersifat tersembunyi, sehingga manajemen sering terlambat menyadari bahwa penurunan kinerja tim sebenarnya terjadi karena kelelahan mental yang sudah akut.

Antara tuntutan pekerjaan yang tinggi dan lingkungan yang kurang mendukung di PT. Saranabhakti Timur menciptakan risiko besar bagi efisiensi operasional. Jika situasi ini dibiarkan, performa karyawan yang semula baik justru dapat menjadi titik lemah bagi Perusahaan dan memperbesar tingkat *turnover*. Sebagaimana dijelaskan oleh (Hadjri *et al.*, 2024) organisasi yang gagal mengelola beban kerja akan menghadapi risiko penurunan performa yang permanen.

Dalam penelitian ini menggunakan *Job Demands-Resources (JD-R) Theory*. Menurut (Demerouti & Bakker, 2023), dalam situasi krisis atau tekanan tinggi seperti

yang dialami industri logistic, *Job Demands-Resources (JD-R) Theory* perlu diperluas untuk mengintegrasikan domain kehidupan lain, di mana tuntutan kerja yang tidak seimbang dapat memperburuk *burnout* dan menurunkan performa secara berkelanjutan. Dalam *survey* menunjukan bahwa beban kerja dan burnout pada karyawan PT. Saranabhakti Timur menjadi faktor utama penurunan kinerja kerja karyawan.

Penelitian sebelumnya belum mengintergrasikan *work environment* dan *burnout* secara bersamaan dalam menjelaskan pengaruh work overload terhadap *employee performance*, sehingga masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Sedangkan *novelty* pada penelitian ini adalah mengintegrasikan *work overload* dan *work environment* sebagai variabel independen dengan *burnout* sebagai variabel mediasi dalam menjelaskan *employee performance*, suatu model yang belum di uji secara bersamaan pada penelitian, khususnya pada perusahaan swasta.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat relevan untuk membedah bagaimana *burnout* bertindak sebagai jembatan antara tekanan eksternal terhadap *output* kerja. Strategi manajemen yang hanya fokus pada hasil tanpa memperhatikan proses psikologis akan sulit bertahan. Lingkungan kerja yang berkualitas dan pembagian beban kerja yang manusiawi diharapkan dapat memoderasi dampak negatif sehingga stres tidak berkembang menjadi *burnout* yang merusak, sesuai dengan kerangka pemikiran (Andriani & Disman, 2023).

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis bermaksud untuk meneliti dan menguji pengaruh antar variabel dengan judul : “Pengaruh *Work Overload* dan *Work*

Environment Terhadap Employee Perfomance Melalui Burnout Pada PT. Saranabhakti Timur di Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah *Work Overload* berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* pada PT. Saranabhakti Timur Surabaya?
2. Apakah *Work Enviroment* berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* pada PT. Saranabhakti Timur Surabaya?
3. Apakah *Work Overload* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Perfomance* pada PT. Saranabhakti Timur Surabaya?
4. Apakah *Work Environment* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Perfomance* pada PT. Saranabhakti Timur Surabaya?
5. Apakah *Burnout* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Perfomance* pada PT. Sarabnabhakti Timur Surabaya?
6. Apakah *Work Overload* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Perfomance* Melalui *Burnout* pada PT. Saranabhakti Timur Surabaya?
7. Apakah *Work Environment* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Perfomance* Melalui *Burnout* pada PT. Saranabhakti Timur Surabaya?

1.3 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah penelitian ini yakni hanya meneliti pengaruh *Work Overload* dan *Work Environment* terhadap *Employee Perfomance* melalui *Burnout* pada PT. Saranabhakti Timur di Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis Pengaruh *Work Overload* terhadap *Burnout* pada PT. Saranabhakti Timur Surabaya.
2. Untuk menganalisis Pengaruh *Work Environment* terhadap *Burnout* pada PT. Saranbhakti Timur Surabaya.
3. Untuk menganalisis Pengaruh *Work Overload* terhadap *Employee Perfomance* pada PT. Saranabhakti Timur Surabaya.
4. Untuk menganalisis Pengaruh *Work Environment* terhadap *Employee Perfomance* pada PT. Saranabhakti Timur Surabaya.
5. Untuk menganalisis Pengaruh *Burnout* terhadap *Employee Perfomance* Melalui *Burnout* pada PT. Saranabhakti Timur Surabaya.
6. Untuk menganalisis Pengaruh *Work Overload* terhadap *Employee Perfomance* Melalui *Burnout* pada PT. Saranabhakti Timur Surabaya.
7. Untuk menganalisis Pengaruh *Work Environment* terhadap *Employee Perfomance* Melalui *Burnout* pada PT. Saranabhakti Timur Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian diharapkan memiliki manfaat bagi pihak lain sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan untuk mengatasi masalah *work overload* dan *work environment* yang kurang kondusif, yang memicu *burnout* dan menurunkan kinerja karyawan operasional. Dengan memahami mekanisme mediasi *burnout*, perusahaan dapat merancang intervensi seperti redistribusi beban kerja, peningkatan fasilitas lingkungan kerja (misalnya, ruang istirahat dan dukungan sosial), serta program pencegahan *burnout* (seperti *counseling* atau rotasi tugas). Hal ini diharapkan mengurangi absensi, *turnover*, dan meningkatkan efisiensi pengiriman barang di era *e-commerce*. Studi empiris menunjukkan bahwa pengelolaan *workload* melalui mediasi *burnout* dapat meningkatkan performa hingga signifikan di sektor publik dan swasta.

2. Bagi STIAMAK Barunawati Surabaya

Manfaat bagi Stiamak Barunawati Surabaya menjadi bahan ajar, referensi skripsi/tesis mahasiswa, serta dasar pengembangan kurikulum yang lebih aplikatif terhadap isu SDM di sektor logistik Indonesia. Institusi juga dapat menggunakan temuan ini untuk kolaborasi dengan perusahaan seperti PT. Saranabhakti Timur dalam program magang atau pelatihan, sehingga meningkatkan reputasi akademik.

3. Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori akademik yang telah dipelajari selama masa perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

STIAMAK Barunawati Surabaya ke dalam praktik nyata di industri logistik. Selain itu, penyusunan skripsi ini berfungsi untuk memperdalam wawasan mengenai variabel *Work Overload*, *Work Environment*, *Employee Performance*, dan *Burnout*, sekaligus menjadi salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran jelas mengenai alur penyusunan skripsi ini, penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang dinamika kinerja karyawan di PT. Saranabhakti Timur yang dipengaruhi oleh tekanan beban kerja dan kondisi lingkungan tempat kerja. Penelitian ini membedah peran krusial kelelahan kerja (*burnout*) sebagai faktor antara yang dapat memperburuk atau memitigasi dampak tersebut terhadap produktivitas organisasi/perusahaan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian, yaitu *Work Overload*, *Work Environment*, *Employee Performance*, dan *Burnout*. Selain itu, bab ini juga memuat penelitian terdahulu sebagai pendukung serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi variabel, populasi, sampel, serta Teknik analisis data.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil pengolahan dan analisis data yang telah diperoleh dari responden, serta pembahasan mengenai pengaruh *Work Overload* dan *Work Environment* terhadap *Employee Performance* dan dampaknya terhadap *Burnout* pada PT. Saranabhakti Timur di Surabaya.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan serta saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil analisis untuk pihak terkait dan penelitian selanjutnya.