

BAB I **PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan bagian penting bagi sebuah perusahaan. Tujuan perusahaan akan tercapai jika mempunyai sumber daya yang berkualitas. Perusahaan membutuhkan kemampuan potensial yang dimiliki oleh sumber daya manusia, seperti kemampuan berfikir, kemampuan berkomunikasi, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan dalam melakukan tugas dengan tuntas. Hal ini sangat dibutuhkan untuk mengikuti perkembangan dan pertumbuhan ekonomi, yang menimbulkan persaingan ketat antar organisasi atau perusahaan.

Perusahaan kemudian cenderung memberikan tugas dan tanggung jawab yang lebih banyak pada karyawannya agar tidak kalah persaingan dengan perusahaan lain. Kondisi ini menimbulkan dampak negatif pada kesehatan fisik dan psikologis karyawan (Kimura, 2018). Karyawan *accounts officer* harus memenuhi tuntutan dari perusahaan dan memenuhi tuntutan dalam pekerjaan. Dalam perusahaan jasa, karyawan berinteraksi secara langsung dengan pelanggan atau nasabah guna mencapai target perusahaan. Namun, tidak semua nasabah dapat memberikan respon yang baik dengan penawaran atau penagihan yang dilakukan oleh karyawan. Hal ini menimbulkan beban secara emosional yang mana kapasitas interaksi sudah melebihi batas sehingga menimbulkan kelelahan pada karyawan (Gibran & Suryani, 2019).

Account officer merupakan karyawan yang bekerja dalam bidang pengkreditan dan berperan penting dalam pemasaran produk pengkreditan. Namun, dewasa ini tingkat *turn over* pada karyawan *accounts officer* tinggi yakni sebesar 10%. Idealnya tingkat *turn over* pada sektor perbankan itu tidak lebih dari 5% (PricewaterhouseCoopers, 2014; Wurdiansyah, 2016). Kondisi ini juga dialami oleh KSP Karya Utama, yang sering mengalami pergantian karyawan pada bagian *accounts officer*. KSP Karya Utama melakukan perekrutan pada bagian *accounts officer* sebanyak 3 sampai 4 kali dalam satu

tahun. tidak jarang karyawan yang baru masuk bertahan kurang dalam waktu satu tahun.

Kelelahan pekerjaan didefinisikan sebagai manifestasi klinis dari stres pekerjaan yang paling sering ditemui pada karyawan yang memiliki hubungan menuntut dan emosional secara langsung dan intensif dengan klien yang menerima layanan (Tehrani, dkk, 2021). Schaufeli, Desart dan De Wittle (2020) mengartikan kelelahan pekerjaan sebagai kombinasi dari ketidakmampuan dan keengganan untuk tidak lagi menghabiskan upaya yang diperlukan di tempat pekerjaan untuk penyelesaian tugas yang tepat. Dalam pandangan mereka, "ketidakmampuan" memanifestasikan dirinya dalam kurangnya energi dan "keengganan" dalam peningkatan resistensi, berkurangnya komitmen, kurangnya minat, dan pelepasan.

Menurut Bakker & Demerouti (2017) tuntutan pekerjaan merupakan aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasi dari pekerjaan yang memerlukan upaya fisik dan/atau psikologis (yaitu kognitif atau emosional) yang berkelanjutan dan oleh karena itu terkait dengan biaya fisiologis dan/atau psikologis. Meskipun tuntutan pekerjaan tidak selalu negatif, mereka dapat berubah menjadi stresor pekerjaan ketika untuk memenuhi tuntutan tersebut membutuhkan usaha yang tinggi dan karena itu terkait dengan biaya tinggi yang menimbulkan tanggapan negatif seperti depresi, kecemasan, atau kelelahan pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya mengenai tuntutan pekerjaan yang berpengaruh pada kelelahan pekerjaan akan dipaparkan sebagai berikut, pertama penelitian yang dilakukan oleh Vinod, McGregor & Caputi (2020) pada 171 pekerjaan di Australia, menemukan bahwa *challenge* dan *hidrance demands* berhubungan positif dengan kelelahan pekerjaan. Kedua penelitian yang dilakukan oleh Bunjak, dkk (2021) pada 5485 karyawan, yang berasal dari 2872 unit di 89 organisasi di Jerman menemukan bahwa tuntutan pekerjaan tingkat individu berpengaruh terhadap kelelahan pekerjaan, tetapi hal tersebut tergantung pada besarnya tekanan kompetitif di tingkat organisasi. Jika, kondisi tekanan persaingan tingkat organisasi yang

rendah, kepercayaan tingkat unit dapat mengurangi efek positif dari tuntutan pekerjaan individu terhadap kelelahan pekerjaan.

Hasil penelitian Kim & Wang (2018) bahwa sumber daya pekerjaan memoderasi hubungan antara tuntutan pekerjaan dengan kelelahan pekerjaan, artinya bahwa jika semakin tinggi tuntutan pekerjaan namun disertai dengan sumber daya pekerjaan yang tinggi, maka akan sedikit kemungkinan karyawan mengalami kelelahan pekerjaan, sedangkan jika semakin tinggi tuntutan pekerjaan namun tidak disertai dengan sumber daya pekerjaan yang tinggi, maka akan besar kemungkinan karyawan mengalami kelelahan pekerjaan. Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh (Nurendra, 2016) mendapatkan hasil yang berbeda bahwa sumber daya kerja tidak dapat memoderasi antara tuntutan kerja dengan keterikatan kerja.

Menurut Bakker & Demerouti (2017) sumber daya pekerjaan mengacu pada aspek pekerjaan yang membantu orang tersebut untuk mengatasi tuntutan pekerjaan, meningkatkan motivasi belajar dan pekerjaan serta bermanfaat dalam mencapai tujuan yang berhubungan dengan pekerjaan. Kelelahan pekerjaan sejatinya dirasakan oleh semua sektor pekerjaan termasuk karyawan *account officer*. *Account officer* mempunyai perenanan yang sangat penting dalam koperasi simpan pinjam, karena langsung berhubungan dengan nasabah. Tugas dan tanggung jawab *account officer* yang utama adalah mencapai target penjualan. Jika tidak mencapai target maka akan sanksi tersendiri yang di terima oleh *account officer*. Karyawan *account officer* sering kali juga harus melakukan kunjungan lapangan dan bepekerjaan di luar jam pekerjaan yang telah ditentukan.

Tuntutan pekerjaan yang begitu banyak membuat *account officer* merasa lelah tanpa disadari. Sehingga tidak jarang jika banyak karyawan yang resign karena merasa tidak sanggup bepekerjaan sebagai *account officer*. Teori *conversation of resource*, menyatakan bahwa individu mempersepsikan adanya ancaman terhadap sumber daya yang dimilikinya, ancaman yang dimaksudkan berupa tugas, kewajiban dalam pekerjaan, dan jangka panjangnya adalah kurangnya timbal balik dari sumber daya yang telah di

investasikan (Halbesleben & Buckley, 2004; Sakimandoko & Purba, 2021). Artinya karyawan *account officer* merasa bahwa pekerjaan ya adalah sebuah ancaman yang membuatnya tidak nyaman dan tidak sesuai dengan tenaga yang telah dikorbankan.

Jika individu telah bepekerjaan keras dalam jangka waktu lama dan hasilnya tidak sebanding dengan usaha, maka individu akan kehilangan motivasi yang akhirnya menjadi lelah secara fisik dan mental (Siegrist, 1996; Abdat, 2022). Oleh karenanya peneliti ingin mencari tahu terkait kelelahan pekerjaan pada karyawan *account officer* di KSP Karya Utaman dengan tuntutan pekerjaan serta sumber daya pekerjaan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian yang sudah dijelaskan di latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1 Apakah terdapat pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap kelelahan pekerjaan pada karyawan KSP Karya Utama ?
- 1.2.2 Apakah sumber daya pekerjaan memoderasi hubungan antara tuntutan pekerjaan dengan kelelahan pekerjaan pada karyawan KSP Karya Utama ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap kelelahan pekerjaan pada tenaga karyawan KSP Karya Utama .
- 1.3.2 Untuk mengidentifikasi sumber daya pekerjaan dalam memoderasi hubungan antara tuntutan pekerjaan dengan kelelahan pekerjaan pada karyawan KSP Karya Utama.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu menegemen khususnya pada bidang sumber daya manusia. Selain itu diharapkan penelitian ini dapat memberikan referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti variabel, kelelahan pekerjaan, tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan .

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Organisasi atau Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan bagi organisasi ataupun perusahaan untuk mengurangi kelelahan pekerjaan pada karyawan, sehingga dapat meminimalisir kerugian perusahaan.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Peneliti berharap agar nantinya peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menggunakan variabel yang lebih bervariasi.