

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini Indonesia terus mengembangkan jalur perdagangan Internasional, dan tentunya menyediakan berbagai kebutuhan serta fasilitas penunjang bagi jalur perdagangan. Dalam membangun negara maritim, Pemerintah Indonesia harus memprioritaskan pembangunan infrastruktur dan institusi kemaritiman, baik dalam bidang politik, ekonomi, sosial dan budaya (Wahyono Suroto, 2009). Selain itu, diharapkan seluruh kepulauan di Indonesia dapat saling terhubung untuk memudahkan mobilitas baik manusia maupun logistik.

Pelabuhan menjadi fasilitas penunjang bagi jalur laut untuk menerima dan memindahkan logistik dan manusia. Orientasi kegiatan kepelabuhanan yang mendominasi adalah pelayanan kapal seperti pelayanan jasa labuh, jasa tambat, jasa pemanduan, jasa penundaan dan pelayanan untuk barang seperti pelayanan jasa dermaga, jasa bongkar muat dan jasa penumpukan. Dengan mempertimbangkan kelancaran dan keselamatan terhadap kapal yang masuk ke pelabuhan, maka dibutuhkan pihak lain khususnya perusahaan yang berwenang dalam mengatur orientasi kegiatan kepelabuhanan.

Indonesia memiliki salah satu perusahaan yang dinaungi oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam sektor kepelabuhanan yaitu PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA) yang merupakan anak perusahaan dari PT Pelabuhan Indonesia Regional III Jawa Timur. PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA) memiliki *core business* seperti *maintenance* alat berat pelabuhan, pengadaan *spare part* dan alat berat, konstruksi sipil kepelabuhanan, hingga proyek mekanikal dan elektirkal. Secara keseluruhan, PT Berkah Industri Mesin Angkat berkomitmen untuk terus memberikan dampak positif dari pengembangan 17 wilayah kerja di Indonesia diantaranya Kalimantan, Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur.

PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA) termasuk ke dalam salah satu perusahaan yang mengikuti alur perkembangan zaman dengan mengepakkan sayap aktivitas bisnisnya ke ranah yang lebih luas. PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA) terus berinovasi seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan perbaikan dan pemeliharaan peralatan kepelabuhanan seperti

menjadi agen dan penyalur resmi *spare part*, jasa pelaksana konstruksi, jasa instalasi elektrika serta jasa instalasi alat angkut dan alat berat di pelabuhan. Dengan misi utama PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA) saat ini yaitu “BIMA Goes to Nusantara” mengharuskan PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA) harus bersaing secara ketat dengan perusahaan kompetitor untuk menyeimbangkan kinerja hingga prestasi serta mewujudkan visi misi perusahaan. PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA) merupakan perusahaan yang tepat untuk digunakan sebagai objek penelitian ini karena perusahaan ini dapat mempresentasikan bagaimana perusahaan di era saat ini dengan misi atau pencapaian tinggi harus dipenuhi oleh kontribusi karyawan terutama pada kinerja namun dengan kondisi karyawan yang diharap tetap stabil.

Dengan berkembangnya teknologi serta kebutuhan pasar, jumlah serta jenis fasilitas pelabuhan semakin beragam. Keberagaman ini mengakibatkan konsep pemeliharaan di pelabuhan akan semakin kompleks dan dinamis. Setiap alat dan fasilitas harus mendapatkan perlakuan khusus dalam pemeliharaan bahkan diperlukan inovasi lain untuk mengatasi masalah-masalah baru dalam orientasi kegiatan kepelabuhanan. Selain itu, diperlukan *sharing knowledge* kepada klien terkait penggunaan dan pemeliharaan peralatan kepelabuhanan untuk meminimalisir tertundanya orientasi kegiatan kepelabuhanan. Hal-hal tersebut tentu menambah tuntutan pada karyawan PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA) dalam memenuhi baik itu perkembangan teknologi, kebutuhan pasar hingga misi utama perusahaan. Kinerja karyawan PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA) sangat berperan penting dan berpengaruh pada kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Kinerja dari sebuah perusahaan tidak terlepas dari kinerja tiap karyawan yang ada pada perusahaan. *Job Performance* berkaitan dengan perilaku yang ditunjukkan serta kinerja yang diberikan oleh karyawan untuk memenuhi tujuan, harapan, peraturan atau peran formal organisasi (Campbell et al., 1990). *Job Performance* mengacu pada tingkat penyelesaian tugas atas pekerjaan yang telah dibebankan kepada tiap karyawan (Shalin & Steele-Johnson, n.d.). PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA) dengan misi utamanya saat ini, pastinya membutuhkan kontribusi karyawan yang salah satunya berupa kinerja guna untuk memenuhi harapan serta cita-cita dari perusahaan. Dengan semakin meningkatnya pencapaian yang ingin dicapai oleh perusahaan, maka semakin tinggi pula kontribusi kinerja dari karyawan. Maka hal-hal seperti tuntutan yang tidak realistis, kurangnya sumber daya dan kendala pada karyawan menyebabkan tempat kerja yang

penuh tekanan dapat dipastikan akan terjadi (Sinha & Subramanian, 2012) dan hal tersebut berpengaruh pada kinerja secara negatif.

Baik buruknya *Job Performance* sangat menentukan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kinerja yang negatif tentunya sangat berpengaruh pada perilaku karyawan dalam memenuhi tujuan maupun harapan perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa kinerja merupakan hasil ekspektasi keseluruhan dari perilaku tiap-tiap karyawan dalam mengerjakan tugas dari pekerjaan yang dibebankan dengan harapan dapat memberikan hasil maksimal secara efektif dan efisien. Maka, perusahaan dengan misi atau cita-cita tinggi seperti PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA) juga harus berupaya dalam menyeimbangkan antara target pencapaian perusahaan dengan kualitas sumber daya perusahaan terutama kesejahteraan karyawan di dalamnya.

Tingkat dari *Job Performance* juga dapat dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti konflik tentang pekerjaan hingga konflik personal yang dimiliki tiap karyawan. Tingkat beban kerja yang tinggi serta adanya konflik dalam pekerjaan tentunya akan menimbulkan *Emotional Exhaustion* yang mana hal tersebut dapat menghambat kinerja dari karyawan. Salah satu konsekuensi negatif yang paling sering dikutip dari *burnout* adalah *performance degradation* (Maslach et al., 2000). Salah satu bentuk konflik tentang pekerjaan yang terjadi di PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA) adalah tuntutan pekerjaan yang ekstensif (menjangkau secara luas). Konflik tersebut dapat menyebabkan ketegangan tinggi di antara karyawan, seperti membuat karyawan merasa lelah secara emosional yang mana seringkali terjadi ketika karyawan tidak memiliki hal atau kontribusi yang dapat diberikan untuk mempertahankan kinerja pekerjaan. *Emotional Exhaustion* mengacu pada situasi di mana individu merasa mereka tidak dapat lagi memberikan lebih banyak dari diri mereka sendiri pada tingkat afektif (Marrau, 2004). Karyawan yang merasa lelah dalam pekerjaan cenderung mengakibatkan karyawan menjadi kurang puas pada hasil pekerjaan. Selain itu, peran perusahaan dengan misi atau cita-cita tinggi seperti PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA) harus turut andil dalam menciptakan suasana kerja yang baik guna untuk memenuhi kebutuhan mendasar karyawan dikarenakan hal tersebut memiliki dampak yang besar bagi kondisi emosional karyawan. Maka, hal ini konsisten dengan konseptualisasi historis dari *Emotional Exhaustion* sebagai fenomena yang disebabkan oleh situasi yang mengarah pada *Job Performance* yang rendah (Maslach & Jackson, 1981). *Emotional Exhaustion* menghasilkan hasil negatif yang serius, seperti penurunan kualitas layanan, pergantian pekerjaan serta *turnover* yang tinggi, hingga moral

yang rendah (Brotheridge & Lee, 2002). Hasil negatif tersebut menimbulkan dampak yang dapat mengganggu baik misi maupun tujuan dari perusahaan.

O'Moore (2000) mendefinisikan *Emotional Exhaustion* di tempat kerja sebagai “penipisan energi emosional dan mental yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan”. Tuntutan pekerjaan atau *Job Demand* merupakan sebuah aspek psikologis, sosial atau organisasi yang berasal dari pekerjaan yang membebani sehingga menyebabkan kelelahan (Demerouti et al., 2001). Tuntutan bagi karyawan untuk dapat melakukan banyak hal, memiliki berbagai macam *skill*, hingga mempelajari hal-hal baru dapat membuat karyawan mengalami *Emotional Exhaustion* sehingga tidak dapat memberikan sesuatu yang lebih pada tingkat afektif. Dengan misi utama PT Berkah Industri Mesin Angkat saat ini yaitu menjadikan karyawan sebisa mungkin untuk serba bisa dalam melakukan banyak pekerjaan yang bisa jadi sebenarnya pekerjaan tersebut bukanlah pekerjaan utama yang seharusnya karyawan kerjakan. Hal tersebut tentu membuat beban pekerjaan pada karyawan menjadi semakin lebih banyak dan dinamis. Dengan begitu karyawan akan memiliki banyak konflik, mulai dari konflik peran dalam pekerjaan yang berpengaruh pada kondisi emosional karyawan, hingga dengan adanya fleksibilitas yang saat ini semakin berkembang dengan adanya IT yang berdampak pada jam kerja karyawan yang tidak jelas.

Hal tersebut sesuai dengan fenomena yang ada pada PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA) bahwa pencapaian yang ingin dipenuhi berakibat pada meningkatnya banyak hal salah satunya adalah tuntutan kerja atau *Job Demand*. Dengan pekerjaan utama pada karyawan, guna untuk menambah ilmu dan juga wawasan karyawan juga dituntut untuk menghadiri baik itu pelatihan ataupun seminar pada tiap semester. Seperti adanya Sertifikasi K3 Umum, Pelatihan *Finance for Non-finance* hingga *Workshop ISO 14001:2015* yang mengakibatkan karyawan harus membagi waktunya untuk bekerja dan menambah ilmu pada satu waktu. Hal tersebut juga berkaitan pada peningkatan *Job Performance* karyawan PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA).

Tuntutan kerja atau *Job Demand* yang tinggi sering terjadi dan merupakan salah satu bentuk akibat nyata dari era yang serba cepat dan menuntut untuk dapat selalu bekerja dengan waktu yang terbatas. Dalam konteks keselamatan, *Job Demand* yang tinggi pada karyawan dengan energi yang terbatas untuk menangani tuntutan fisik dan kognitif dari pekerjaan serta kinerja keselamatan, akan mengakibatkan sumber daya, mental hingga fisik akan terkuras, dan pada akhirnya menyebabkan karyawan kelelahan (Nahrgang et al., 2011). Walaupun hal tersebut bukanlah hal negatif, tingkat

Job Demand yang tinggi nantinya akan berubah menjadi penyebab terjadinya stress pada karyawan akibat dari tuntutan pekerjaan yang memerlukan usaha besar dan hal tersebut dikaitkan dengan besarnya beban yang dapat memicu respon negatif seperti depresi, kecemasan atau *burnout* (Schaufeli & Bakker, 2004). *Job Demand* dapat mencakup konflik peran dan ambiguitas, kelebihan peran, dan tekanan kerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini akan berfokus pada peran *Emotional Exhaustion* sebagai variabel yang memediasi hubungan antara *Job Demand* terhadap *Job Performance* yang diharapkan terjadi pada karyawan PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA). Dengan demikian penulis tertarik untuk dapat melakukan penelitian dengan judul **‘Pengaruh *Job Demand* terhadap *Job Performance* dengan *Emotional Exhaustion* sebagai variabel mediasi pada karyawan PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA)’**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Apakah *Job Demand* berpengaruh terhadap *Job Performance* pada karyawan PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA)?
- 2) Apakah *Job Demand* berpengaruh terhadap *Emotional Exhaustion* pada karyawan PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA)?
- 3) Apakah *Emotional Exhaustion* terhadap *Job Performance* pada karyawan PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA)?
- 4) Apakah *Emotional Exhaustion* dapat memediasi hubungan antara *Job Demand* dan *Job Performance* pada karyawan PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA)?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *Job Demand* terhadap *Job Performance* pada karyawan PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA)
2. Untuk mengetahui pengaruh *Job Demand* terhadap *Emotional Exhaustion* pada karyawan PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA)
3. Untuk mengetahui pengaruh *Emotional Exhaustion* terhadap *Job Performance* pada karyawan PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA)

4. Untuk mengetahui peran mediasi *Emotional Exhaustion* dalam pengaruh *Job Demand* terhadap *Job Performance* pada karyawan PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA)

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi bagi manajer PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA) hingga dapat memberikan gambaran tentang hal-hal apa yang dapat memengaruhi *Job Performance* karyawan. Selain itu dapat memberikan pertimbangan untuk menekan *Job Demand* agar stabil dan mengatasi *Emotional Exhaustion* guna untuk meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya bagi peneliti lain yang memiliki keinginan untuk penelitian lebih lanjut tentang *Job Performance*.

1.5 Sistematika Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa hal yang menjadi focus penelitian yang akan dibagi menjadi 5 bab sesuai sistematika yang disusun oleh penulis secara singkat sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam Bab I berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab II terdapat penjelasan mengenai teori yang mendasari penelitian ini yaitu mengenai *Job Demand*, *Job Performance* dan juga *Emotional Exhaustion*. Serta terdapat uraian mengenai penelitian sebelumnya dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam Bab III akan dijelaskan mengenai pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data, populasi dan sampel serta teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab IV akan diuraikan tentang pokok-pokok hasil penelitian beserta pembahasannya.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam Bab V berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi perusahaan yang bersangkutan maupun untuk penelitian yang akan datang.