

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di era sekarang dari masa kemasa dunia selalu berubah ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi disegala bidang. Untuk merespon perubahan-perubahan tersebut perusahaan dituntut untuk mengelola semua sumber dayanya terutama sumber daya manusia supaya bias mengadopsi semua perubahan yang terjadi. Sehingga perusahaan bias beroperasi dengan efektif dan efisien. Sumber daya manusia adalah suatu hal yang sangat penting dalam mengelola sebuah organisasi maupun perusahaan menurut Kadek dan John, (2019) manajemen sumber daya manusia ialah proses menyampaikan tujuan organisasi lewat memanfaatkan manusia ataupun orang yang terdapat di dalamnya. Individu ataupun karyawan yang dikelola supaya mempunyai kompetensi serta kemampuan bagus yang diperlukan dalam menunjang pekerjaannya. Bahkan berhasil dan tidaknya sebuah operasi perusahaan sangatlah tergantung dari pengelolaan sumber dayanya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Saratian et al., (2020), sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan atau organisasi dalam mengelola dan mengatur pegawai sehingga dapat berfungsi produktif.

Peran SDM pada suatu organisasi sangat penting. SDM berperan utama dalam menetapkan tujuan, rencana, sistem, dan proses organisasi. SDM merupakan pula salah satu fungsi utama manajemen, dimana fungsi ini bertanggung jawab untuk mendorong seluruh karyawan agar bekerja secara maksimal. Kinerja karyawan tidak hanya menjadi parameter internal, tetapi juga menjadi kunci keberhasilan bagi organisasi secara keseluruhan Septyaningsih (2017). Nabila et al., (2019) memberikan pendapat pekerja dianggap sebagai asset berharga untuk organisasi dan tingkat produktivitas serta

kualitas karyawan menjadi faktor penentu keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, fokus pada kinerja karyawan menjadi kunci keberhasilan yang penting, mengingat penurunan kinerja dapat menghambat operasional perusahaan.

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang bertambah ketat, peningkatan kinerja karyawan sebagai suatu kebutuhan yang mendesak. Strategi guna meningkatkan maupun mempertahankan kinerja karyawan salah satunya melalui evaluasi kerja dan perbaikan berkelanjutan untuk menjaga kualitas sehingga perusahaan dapat tumbuh, bersaing, dan bertahan. Untuk melakukan peningkatan kinerja karyawan, perusahaan harus bisa memahami beberapa faktor yang memberikan pengaruh pada kinerja (Cahyono Y & Putri E, 2020).

(Aziz, A., & Fauzah, 2018) menyatakan bahwa Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Salah satu Bank Daerah yang ada di Kota Padang yaitu Bank Nagari, untuk melihat kinerja karyawan Bank Nagari maka dapat dilihat dari data kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang pada tahun 2023 sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Kinerja Karyawan Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang Pada Bulan Januari – Desember Tahun 2023**

No	Unit Kerja	Kinerja				Kinerja 1 Tahun	Keterangan
		Jan-Maret	April-Juni	Juli-Sep	Okt-Des		
1	Seksi Kredit Komersil Pasar Raya	8,6	8,5	8,6	8,6	8,6	Tinggi
2	Seksi SDM dan umum Pasar Raya	8,5	7,5	8,7	8,5	8,3	Sedang
3	Seksi ADM Kredit, SDM dan Umum Pasar Raya	8,3	8,8	8,5	8,6	8,6	Tinggi
4	Seksi Dana, Jasa dan APU PPT Pasar Raya	8,3	8,5	8,5	7,3	8,2	Sedang
5	Seksi Pemasaran Pasar Raya	8,6	8,4	8,1	8,5	8,4	Sedang
6	Seksi Kredit Konsumer Pasar Raya	8,8	7,9	8,2	8,1	8,3	Sedang
Rata-Rata		8,52	8,27	8,43	8,27	8,37	Sedang

**Sumber: Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang Tahun 2024**

**Data primer yang diolah tahun 2024**

**Kategori: 10-8,5 (Tinggi), 8,4-7 (Sedang), < 6,9 (Rendah)**

Pada 1.1. Terlihat bahwa pada periode januari s/d desember tahun 2023 kinerja karyawan pada Bank Nagari cabang pasar raya Padang mengalami fluktuatif atau naik turunnya kinerja karyawan. Terdapat pada bulan januari sampai maret kinerja karyawan memiliki rata-rata 8,52% sedangkan pada bulan april sampai juni rata-rata kinerja karyawan sebesar 8,27% yang mengalami penurunan sebesar 0,25%, pada bulan juli sampai september rata-rata kinerja karyawan sebesar 8,43% yang mengalami kenaikan dari bulan sebelumnya sebesar 0,16%, dan pada bulan oktober sampai desember dengan rata-rata sebesar 8,27% yang mengalami penurunan pada bulan sebelumnya sebesar 0,16%, rata-rata kinerja karyawan pada tahun 2023 sebesar 8,37% dengan kategori sedang. Penilaian kinerja karyawan dalam satu tahun terakhir secara umum mengalami penurunan. Apabila kinerja karyawan semakin turun akan berakibat pada perusahaan karena tujuan yang diinginkan tidak berjalan dengan baik. Hal ini perusahaan perlu melakukan upaya untuk mengoptimalkan kinerja sehingga target yang ditetapkan dapat sesuai.

Menurut Soelton et al., (2020), salah satu dari diantara banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi rendahnya kinerja seorang karyawan adalah faktor dari beban kerja karyawan tersebut didalam menyelesaikan suatu pekerjaan, beban kerja karyawan bisa tercerminkan baik atau buruknya dari melihat hasil pencapaian atau target kerja yang telah ditentukan perusahaan tersebut karena padada sarnya beban kerja dalam perusahaan ditentukan sesuai dengan *job description* masing-masing bagian, dimana semua bagian akan bekerja semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Beban kerja sangat erat kaitannya salah satunya dengan fluktuasi permintaan pasarakan barang dan jasa perusahaan untuk memenuhi permintaan pasar yang diresponoleh perusahaan dengan menetapkan target yang harus dicapai. Semakin tinggi permintaan pasar terhadap komoditas tertentu, perusahaan akan segera memenuhinya dengan meningkatkan produksinya (Soelton et al., 2020).

Beban kerja perusahaan pada dasarnya ditentukan berdasarkan tanggung jawab kerja masing-masing departemen, dan setiap departemen berupaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai lingkup tanggung jawabnya. Beban kerja merupakan faktor yang memberikan pengaruh pada kinerja karyawan. Kebanyakan karyawan menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi mengakibatkan hasil yang kurang maksimal karena terbatasnya waktu untuk menyelesaikan berbagai tugas. Oleh karenanya, perusahaan haruslah memperhatikan kondisi SDM untuk memaksimalkan kinerja (Tjibrata et al., 2017).

Beban kerja merupakan hal negative yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di dalam suatu perusahaan, tidak demikian dengan sikap karyawan yang mengalami burnout atau kelelahan secara fisik maupun mental, bahwa menurut Maslach dan Leiter (2016) dalam *Psychology Today*, *burnout* kini telah menjadi masalah serius dilingkungan kerja. Di berbagai belahan dunia, perusahaan terpaksa

harus melakukan perampingan, outsourcing, dan restrukturisasi, yang menyebabkan karyawan diberbagai level merasa stres, tidak aman, disalah artikan, tidak berharga, dan sebagainya.

Fajriani (2015) menjelaskan bahwa *burnuot* merupakan akibat dari stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup sering ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya. Menurut tingkat kesehatan fisik dan psikologis karyawan selama melakukan tugasnya melampaui batas kemampuan yang dimiliki menyebabkan stres meningkat. Gaol (2015) menjelaskan bahwa stres adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan.

Berdasarkan obeservasi yang telah dilakukan selama magang, terdapat fenomena yang mana Karyawan merasa terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas, Karyawan merasa kurang memiliki tantangan atau pekerjaan yang cukup, Beban kerja yang tidak seimbang di antara tim atau individu sehingga menyebabkan rasa ketidakadilan dan frustrasi di kalangan karyawan, dan Karyawan tidak memiliki alat, waktu, atau dukungan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas mereka secara efektif, serta Beban kerja yang berlebihan mengganggu waktu pribadi dan keseimbangan hidup karyawan sehingga Dapat menyebabkan masalah kesehatan fisik dan mental, serta mempengaruhi hubungan pribadi.

Penelitian ini dilakukan pada Bank Nagari cabang Pasar Raya Padang. Bank Nagari merupakan yang semulanya bernama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Resmi Didirikan pada 12 Maret 1962 yang disahkan melalui akta notaris Hasan

Qalbi di Padang. Pendirian ini dipelopori oleh Pemerintah Daerah bersama dengan tokoh masyarakat dan pemimpin bisnis swasta di Sumatera Barat. Berdasarkan dengan pemikiran perlunya lembaga keuangan dalam bentuk bank, yang secara khusus membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan daerah. Salah satu usaha untuk mencapai keunggulan adalah dengan memiliki manajemen yang berkualitas, salah satunya memiliki manajemen sumberdaya yang baik, guna mendapatkan karyawan yang berkualitas serta memiliki profesionalitas yang tinggi.

Dengan semakin majunya perkembangan industri perbankan, Bank Nagari yang merupakan Bank Pembangunan Daerah telah mengikuti kemajuan bersaing, namun dengan semakin meningkatnya kemajuan bersaing maka banyak pula tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi oleh karyawan. Tuntutan pekerjaan akan semakin meningkat terutama pada saat mendekati akhir bulan, tuntutan pekerjaan ini menimbulkan beban kerja yang cukup besar dan kelelahan pada karyawan. Penelitian ini menarik dilakukan untuk melihat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh *burnout*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pendahuluan diatas maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Bank Nagari.  
Cabang Pasar Raya Padang?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap *burnout* Bank Nagari Cabang  
Pasar Raya Padang?
3. Bagaimana pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan Bank Nagari  
Cabang Pasar Raya Padang?

4. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang yang dimediasi oleh *burnout*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian yang dilaksanakan adalah untuk menganalisis

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *burnout* Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang yang dimediasi oleh *burnout*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam menerapkan teori-teori yang telah penulis pelajari selama menjalani pendidikan dibangku kuliah.
  - b. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di fakultas ekonomi Universitas Dharma Andalas dan menjadi referensi penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberi masukan dan pertimbangan tentang pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh *burnout*