

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia saat ini menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen karena keberhasilan manajemen untuk menentukan perencanaan sumber daya manusia meliputi penyusunan anggaran sumber daya manusia dan penyusunan program tenaga kerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Walaupun di dukung oleh sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlimpah dari perusahaan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal dan program perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menyatakan bahwa sumber daya manusia menunjukkan kunci pokok yang harus di perhatikan dengan segala kebutuhannya berdasarkan Penelitian dari (Sabrina 2021)

Pada umumnya didalam menjalankan usaha perusahaan dihadapkan pada masalah-masalah. Sumber daya manusia merupakan sebuah mesin penggerak yang berperan dalam berlangsungnya proses berproduksi pada perusahaan. Tercapainya seluruh tujuan berpusat pada asset perusahaan dimana karyawan di dalamnya telah diberikan hak-hak oleh perusahaan. Terdapat hubungan erat antara karyawan dengan perusahaan, perusahaan diharapkan memberikan solusi-solusi terbaik dan memperhatikan faktor-faktor sumber daya manusianya.

Karyawan merupakan sumber dari segala asset yang berkontribusi secara loyal pada perusahaan. Karyawan bertugas sebagai pelaksana, pengontrol, seorang pelaku yang menunjang kegiatan berproduksi yang aktif sehingga terwujudnya tujuan perusahaan. Kelelahan Emosional merupakan hasil dan perilaku kerja seseorang yang

dapat dilihat dalam periode tertentu, biasanya satu tahun serta diukur dari kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan Penelitian dari (Liftyawan, Hadi, and Agustina 2020) Kelelahan emosional adalah kelelahan yang terjadi ketika karyawan dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang berlebihan dan tidak dapat mengelola antara peran dan konflik yang terjadi pada pekerjaan dan keluarga. Kelelahan emosional adalah tahapan awal dari gejala kelelahan mental/ *burnout*. Contohnya, beban kerja yang terlalu berat yang membuat pekerja menghabiskan waktunya di kantor secara terus menerus dan mengurangi waktu bersama keluarga sehingga pekerja mengalami kelelahan emosional yang berlebihan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosional adalah kelelahan emosi yang disebabkan menipisnya sumber daya, energi dan waktu yang diakibatkan konflik peran yang berlebihan.

Berdasarkan Penelitian dari (Kosanke 2019) Kelelahan emosional didefinisikan sebagai kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Hubungan yang tidak seimbang antara pekerjaan dan diri sendiri dapat menimbulkan ketegangan emosional yang berujung pada terkurasnya sumber- sumber emosi. kelelahan emosional selalu didahului oleh suatu gejala umum, yaitu timbulnya rasa cemas setiap ingin mulai bekerja, yang kemudian mengarah pada perasaan tidak berdaya menghadapi tuntutan pekerjaan.

Berdasarkan Penelitian dari (Malino, Radja, and Sjahrudin 2020) Beban kerja, merupakan sekumpulan atau sejumlah tugas – tugas yang diberikan oleh pimpinan

kepada seorang karyawan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menganalisis beban kerja merupakan suatu proses dalam menentukan jumlah kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu, tidak hanya beban yang berkaitan dengan kualitas dan kuantitas produk yang dihasilkan oleh masing-masing karyawan.

Pengertian beban kerja berdasarkan Penelitian dari (Menpan, 2018) yang dialih bahasakan oleh Luh Kadek Budi Martini adalah: “Beban kerja adalah seperangkat atau sejumlah kegiatan yang harus dilakukan diisi oleh unit atau pemegang organisasi posisi dalam jangka waktu tertentu”.

Berdasarkan Penelitian dari (Jayusman, Arifin, and Hermanto 2019) *Self-efficacy* merupakan keyakinan dalam diri seseorang terhadap kemampuan yang dimiliki bahwa ia mampu untuk melakukan sesuatu atau mengatasi suatu situasi bahwa ia akan berhasil dalam melakukannya. Sebagaimana Bandura mengemukakan bahwa *self-efficacy* merupakan keyakinan orang tentang kemampuan mereka untuk menghasilkan tingkat kinerja serta menguasai situasi yang mempengaruhi kehidupan mereka, kemudian *self-efficacy* juga akan menentukan bagaimana orang merasa, berpikir, memotivasi diri dan berperilaku.

Sesuai dengan pendapat (Puspaningtyas, Dewi, and Maskar 2021) , *self-efficacy* adalah keyakinan seseorang tentang kemampuannya sendiri untuk menjalankan perilaku tertentu atau mencapai tujuan tertentu. Kemudian (Bandura dalam Howard, 2018) juga menambahkan bahwa *self-efficacy* memiliki dampak yang penting, bahkan

bersifat sebagai motivator utama terhadap keberhasilan seseorang. Orang lebih mungkin mengerjakan aktivitas yang yakin dapat mereka lakukan daripada melakukan pekerjaan yang mereka rasa tidak bisa.

Berdasarkan Penelitian dari(Irmadiani 2022) Konflik peran atau *role conflict* adalah situasi yang terjadi pada individu ketika dihadapkan pada pertentangan perilaku, pola pikir dan nilai akibat adanya ekspektasi peran yang berlainan sehingga individu mengalami kesulitan dalam melakukan suatu tindakan atau mengambil keputusan. Konflik peran muncul ketika seorang individu memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dan secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja sehingga bisa berakibat pada penurunan kinerja secara keseluruhan.

Berdasarkan Penelitian dari (Greenhause, Beutell 2019) Konflik Peran adalah alah satu dari bentuk interrole conflict yaitu tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran di pekerjaan dengan peran di dalam keluarga. Berdasarkan Penelitian dari Carnicer, Konflik Peran adalah kondisi yang simultan dari dua atau lebih bentuk tekanan pada tempat kerja, dimana pemenuhan dari satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lainnya lebih sulit.

Faktor lainnya seperti efikasi diri dan konflik peran juga mempengaruhi kelelahan emosional. Berdasarkan Penelitian dari Ghufron dan Risnawati (2012:74) menyebutkan bahwa efikasi diri terjadi pada suatu fenomena situasi khusus, para penelitian telah membedakan efikasi diri khusus dari efikasi diri secara umum atau

*generalized self-efficacy*. Efikasi diri secara umum menggambarkan suatu penilaian dari seberapa baik seseorang dapat melakukan suatu perbuatan pada situasi yang beraneka ragam.

**Tabel 1.1**  
**Peran Ekstra kantor wilayah KEMENKUMHAM Sumatera Barat**  
**Tahun 2019- 2021**

No	Tahun	Persentase Peningkatan Pegawai Lembur	Persentase Standar Penilaian Minimal (SPM)
1.	2019	36%	40%
2.	2020	54%	40%
3.	2021	29%	40%

*Sumber: kantor wilayah KEMENKUMHAM Sumatera Barat 2022*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas pada tahun 2019 persentase peningkatan pegawai lembur hanya 36% dari persentase standar penilaian minimal (SPM) 40%. Pada tahun 2020 persentase peningkatan pegawai lembur 54% dari persentase standar penilaian minimal (SPM) 40%. Pada tahun 2021 persentase peningkatan pegawai lembur 29% dari persentase standar penilaian minimal (SPM) 40%. Dari hal tersebut dapat dilihat persentase pegawai yang lembur mengalami peningkatan yang fluktuatif yang signifikan dari batas Standar Penilaian Minimal (SPM) yang telah ditetapkan organisasi.

Fenomena tersebut terjadi karena pemberian beban kerja serta konflik peran yang diberikan atasan kepada karyawan sehingga terjadinya kelelahan emosional kepada karyawan, *self Efficacy* yang baik juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan emosional karyawan, jadi dengan *self efficacy* yang baik tersebut peningkatan emosional karyawan akan menjadi lebih baik.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah beban kerja, *self efficacy*, dan konflik peran mempunyai pengaruh terhadap kelelahan emosional karyawan dalam suatu organisasi pada Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan Ham Sumatera Barat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan atau organisasi dalam memberikan motivasi kepada karyawan sehingga tujuan perusahaan atau organisasi dapat tercapai. Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti terkait **“Pengaruh Beban Kerja, *Self Efficacy* dan konflik peran terhadap Kelelahan Emosional di Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan Ham Sumatera Barat”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diidentifikasi beberapa masalah, antara lain:

1. Individu yang memiliki beban kerja tinggi berpotensi mengalami stress
2. Semangat kerja yang menurun pada karyawan
3. Konflik peran yang ada di lingkungan kerja membuat karyawan merasa Lelah dengan pekerjaannya sendiri
4. Dengan adanya *Self Efficacy* karyawan yang buruk membuat emosi karyawan tidak baik antara satu karyawan dengan karyawan lainnya
5. Beban kerja yang berlebihan menciptakan kelelahan emosional kepada karyawan
6. Peran pimpinan disinyalir sangat berpengaruh terhadap kelelahan emosioanl yang dialami oleh karyawan

7. Unsur manajemen harus lengkap adanya, mulai dari tata kelola SDM, keuangan, mesin, metode, hingga materialnya.
8. Kelelahan emosional disinyalir terjadi karna konflik peran yang didapatkan oleh karyawan di lingkungan perusahaan kurang baik
9. Rendahnya komunikasi antar pegawai menciptakan kondisi kerja yang kurang kondusif.
10. Kurangnya kerja sama antar pegawai

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar terarahnya penelitian ini, berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada maka peneliti membatasi penelitian ini dengan menetapkan objek penelitian pada Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan Ham Sumatera Barat. Sebagai variabel independent atau variabel bebasnya adalah Beban Kerja (X1), *Self Efficacy* (X2) dan Konflik Kerja (X3), sebagai variabel dependennya atau variabel terikatnya adalah Kelelahan Emosional (Y)

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diperoleh beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Beban Kerja terhadap Kelelahan Emosional di Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan Ham Sumatera Barat?
2. Bagaimana pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kelelahan Emosional di Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan Ham Sumatera Barat?

3. Bagaimana pengaruh Konflik Peran terhadap Kelelahan Emosional di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Sumatera Barat?

4. Bagaimana pengaruh Beban Kerja, *Self Efficacy* dan Konflik peran Secara Bersama-sama Terhadap Kelelahan Emosional di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Sumatera Barat?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menekan agar tidak terjadinya kelelahan emosional pada pegawai kemenkumham kanwil sumatera barat. Untuk itu penelitian ini melibatkan variabel beban kerja, *Self Efficacy* dan konflik peran. Sehubungan dengan itu, maka perlu dibuktikan secara empiris:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Beban Kerja terhadap Kelelahan Emosional di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Sumatera Barat

2. Untuk Mengetahui Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kelelahan Emosional di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Sumatera Barat

3. Untuk Mengetahui Pengaruh Konflik Peran terhadap Kelelahan Emosional di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Sumatera Barat.

4. Untuk Mengetahui Pengaruh Beban Kerja, *Self Efficacy* dan Konflik peran Secara Bersama-sama Terhadap Kelelahan Emosional di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Sumatera Barat?

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

### 1. Bagi Peneliti

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan study pada Universitas putra indonesia “YPTK” Padang.
- b. Agar dapat menambah wawasan yang pernah peneliti peroleh selama di bangku perkuliahan, serta agar dapat membandingkan antara teori dan praktek dan berguna dimasa yang akan datang.

### 2. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi atau bahan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan dan riset terutama dalam konteks peningkatan sumber daya manusia.

### 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk pihak pihak yang memerlukan sebagian informasi dan hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi yang sering melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang sumberdaya manusia.