

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi dan percepatan transformasi digital, bisnis dihadapkan pada tantangan sekaligus peluang yang beragam. Kemajuan teknologi yang pesat, persaingan global, dan harapan konsumen yang terus berkembang telah menciptakan lingkungan bisnis yang dinamis. Dalam situasi ini, kemampuan organisasi untuk beradaptasi, berinovasi, serta menjaga keunggulan kompetitif menjadi elemen kunci bagi keberlangsungan dan kesuksesan jangka panjang.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, Sumber Daya Manusia (SDM) telah muncul sebagai aset strategis bagi organisasi. Karyawan tidak lagi dipandang sebagai sekadar faktor produksi, melainkan sebagai sumber keunggulan kompetitif yang sulit ditiru oleh pesaing. Karyawan yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan dedikasi tinggi mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam mewujudkan target dan tujuan yang telah ditentukan (Taryono et al., 2024: 49). Pengelolaan SDM yang efektif terbukti berkontribusi signifikan terhadap kinerja organisasi, inovasi, dan keberlanjutan bisnis.

Dalam upaya mengoptimalkan kontribusi SDM, perhatian khusus diberikan kepada kinerja karyawan. Kinerja karyawan merujuk pada tingkat keberhasilan individu dalam menjalankan tanggung jawab berdasarkan tugas yang diberikan di dalam organisasi (Irawati et al., 2021: 123). Kinerja karyawan yang unggul tidak hanya mampu meningkatkan efektivitas operasional dan produktivitas, selain itu

juga berkontribusi pada kepuasan pelanggan, inovasi produk dan layanan, serta reputasi organisasi yang memengaruhi hubungan dengan pelanggan (Ludin et al., 2023: 11).

Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya merupakan salah satu agen dari program pemberdayaan perempuan yang diinisiasi oleh perusahaan Cimory yang merupakan produsen makanan dan minuman berbasis protein di Indonesia, yang terletak di Kecamatan Purbaratu Tasikmalaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan *supervisor* Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya, diperoleh informasi bahwa terdapat kesenjangan antara target dan realisasi omset penjualan bulanan karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan data yang menggambarkan pencapaian omset di bawah target yang ditetapkan selama 7 bulan terakhir. Berikut data omset penjualan bulanan karyawan Miss Cimory Purbaratu Tasikmalaya sepanjang 7 bulan terakhir:

Tabel 1.1
Data Omset Penjualan Karyawan Miss Cimory Center Purbaratu
Tasikmalaya (dalam rupiah)

Bulan	Target	Realisasi
Januari	462.500.000	379.890.500
Februari	462.500.000	392.390.500
Maret	462.500.000	390.840.000
April	462.500.000	394.600.000
Mei	462.500.000	415.250.500
Juni	462.500.000	417.150.500
Juli	462.500.000	421.370.500

Sumber: Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya 2024

Berdasarkan data omset penjualan Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya tahun 2024, diketahui bahwa kuantitas kerja karyawan belum mencapai target pencapaian yang ditetapkan sebesar Rp 462.500.000 per bulan. Penurunan omset pada bulan Maret juga mencerminkan adanya ketidakstabilan dalam kinerja karyawan. Hasil wawancara dengan *supervisor* Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya mengungkapkan beberapa faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Pertama, perusahaan menetapkan kebijakan target omset bagi karyawan sebesar Rp 12.000.000 per orang per bulan, yang dapat menciptakan beban kerja yang tinggi. Kedua, tingkat ketidakhadiran karyawan menyebabkan pengalihan beban kerja kepada karyawan yang hadir, yang berpotensi menimbulkan beban kerja berlebih dan tidak proporsional. Kondisi ini dilakukan untuk tetap mengejar target omset penjualan yang telah ditentukan.

Kesenjangan antara target dan realisasi omset penjualan didukung oleh data nilai kinerja karyawan sepanjang 7 bulan terakhir yang menunjukkan nilai kinerja karyawan masih berada dibawah kriteria yang ditetapkan. Berdasarkan data yang tersedia, Nilai kinerja karyawan ditetapkan dengan standar 90%. Berikut data nilai kinerja karyawan Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya selama 7 bulan terakhir:

Tabel 1.2
Nilai Kinerja Karyawan Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya

Bulan	Kriteria	Nilai kinerja
Januari	90%	84%
Februari	90%	83%
Maret	90%	84%
April	90%	84%
Mei	90%	84%
Juni	90%	84%
Juli	90%	84%

Sumber: Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya 2024

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang ada, salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah *job demands*. *Job demands* merujuk pada segala bentuk tuntutan yang dihadapi karyawan dalam usaha untuk mencapai tujuan perusahaan (Nugraha, 2018: 2). *Job demands* yang berlebih dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan tuntutan tersebut juga berpotensi menyebabkan kelelahan fisik, yang pada akhirnya bisa memicu kelelahan psikologis pada karyawan (Rahayu & Partina, 2023: 395).

Faktor dari *job demands* sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa *job demands* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Pusparini et al., 2024). Hal tersebut menunjukkan bahwa *job demands* yang dirasakan oleh karyawan dapat menyebabkan kinerja yang lebih rendah. Selain itu, penelitian lain juga mendukung hasil ini, dengan menyatakan bahwa tingginya *job demands* yang dirasakan karyawan dapat berdampak pada penurunan kinerja, serta meningkatkan kelelahan dan stres pada karyawan (Sari & Purwanti, 2024: 12).

Namun, hasil penelitian lain menunjukkan bahwa *job demands* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Pratiwi & Mardhiyah, 2024: 32). Menurut penelitian ini, *job demands* yang dirasakan oleh seorang karyawan tidak selalu berdampak negatif pada kinerja mereka. Sebaliknya, *job demands* dapat berfungsi sebagai motivasi bagi karyawan untuk melakukan upaya terbaik mereka untuk mencapai tujuan pekerjaan. Karyawan yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik akan lebih mampu mengelola *job demands*.

Berdasarkan kesenjangan dari hasil penelitian yang ditemukan dalam penelitian sebelumnya, diperlukan penelitian lanjutan untuk mengkaji pengaruh *job demands* terhadap kinerja karyawan dengan mempertimbangkan variabel lain sebagai variabel mediasi. Salah satu dampak yang dapat ditimbulkan oleh *job demands* adalah *burnout*.

Variabel *burnout* tersebut sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa tingkat *burnout* karyawan lebih tinggi jika ada *job demands* yang tinggi (Sukardi et al., 2024: 374). *Burnout* adalah keadaan karyawan mengalami kelelahan dan kejenuhan fisik, mental, dan emosional karena tekanan kerja (Meilina et al., 2022:1). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa *job demands* berpengaruh positif terhadap *burnout* karyawan (Sahrani & Rengganis, 2024).

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk *burnout*, sebagaimana hasil dalam penelitian yang menunjukkan bahwa *burnout* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Mutiara et al., 2024: 1136). Penelitian lain juga mengungkapkan hal yang serupa (Dhaniswari & Sudarnice, 2024: 60) dan

(Romdhon & Putro, 2024: 6). Oleh karena itu, kondisi *burnout* yang dialami oleh karyawan dapat berpotensi menurunkan kinerja karyawan.

Dalam konteks spesifik Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya yang karyawannya adalah perempuan, *work-family conflict* diajukan sebagai variabel moderasi. *Work-family conflict* menggambarkan konflik antarperan di mana tuntutan pekerjaan dan keluarga saling bertentangan sebuah fenomena yang secara khusus dialami lebih sering oleh perempuan (Huang et al., 2019). Variabel ini tidak hanya memberikan perspektif gender dalam manajemen sumber daya manusia, tetapi juga menawarkan pemahaman tentang bagaimana konteks sosial dan personal memengaruhi kinerja karyawan perempuan dalam menghadapi *job demands* dan risiko *burnout*.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Job Demands* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Burnout* Dengan *Work-Family Conflict* Sebagai Moderasi**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan mayoritas karyawan Miss Cimory Center Purbaratu, Tasikmalaya, masih menunjukkan kinerja yang belum optimal. Berdasarkan *Job Demands-Resources (JD-R) Theory*, *job demands* diasumsikan dapat memengaruhi kinerja karyawan secara negatif, namun adanya kesenjangan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan inkonsistensi pengaruh *job demands* terhadap kinerja karyawan, penelitian ini mengusulkan *burnout* sebagai variabel mediasi. Selain itu, dengan konteks karyawan perempuan,

penelitian ini mengajukan *work-family conflict* sebagai variabel moderasi yang berpotensi memengaruhi hubungan antara *job demands* dan *burnout*. Berikut adalah beberapa pertanyaan penelitian.

1. Bagaimana pengaruh *Job Demands* terhadap *Burnout* pada karyawan Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya.
2. Bagaimana pengaruh *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya.
3. Bagaimana pengaruh *Work-Family Conflict* sebagai variabel moderasi dalam hubungan pengaruh *Job Demands* terhadap *Burnout* pada karyawan Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh *Burnout* sebagai variabel mediasi dalam hubungan pengaruh *Job Demands* terhadap Kinerja karyawan pada karyawan Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, menurut pemaparan masalah, adalah untuk memahami dan menganalisis.

1. Pengaruh *Job Demands* terhadap *Burnout* pada karyawan Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya.
2. Pengaruh *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya.
3. Pengaruh *Work-Family Conflict* sebagai variabel moderasi dalam hubungan pengaruh *Job Demands* terhadap *Burnout* pada Karyawan Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya.

4. Pengaruh *Burnout* sebagai variabel mediasi dalam hubungan pengaruh *Job Demands* terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan Miss Cimory Center Purbaratu Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memperluas pengetahuan, pemahaman, dan pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia serta berfungsi sebagai literatur dan referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh *job demands* terhadap kinerja karyawan melalui *burnout* dengan *work-family conflict* sebagai moderasi.

1.4.2 Kegunaan Terapan Ilmu

a. Bagi peneliti

Penelitian ini memperluas pemahaman penulis tentang manajemen sumber daya manusia dan meningkatkan kemampuan untuk melakukan penelitian. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan tentang hubungan antara *job demands*, *burnout*, *work-family conflict* dan kinerja karyawan.

b. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan membuat rencana pengelolaan karyawan yang lebih baik untuk meningkatkan kinerja karyawan.

c. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan informasi bagi pembaca dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya yang berkaitan dengan *job demands*, kinerja karyawan, *burnout*, *work-family conflict*.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Miss Cimory Center Purbaratu yang berlokasi di Perum Sukamenak Indah, Kelurahan Sukaasih, Kecamatan Purbaratu, Kota Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat, 46196.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari Oktober 2024 hingga Februari 2025, seperti yang ditunjukkan pada lampiran 4.1.