

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Emotional exhaustion adalah akar dari *burnout* yang dapat menguras sumber daya karyawan dan menyebabkan kelelahan, mudah marah, frustrasi, dan kesentimentalan dari karyawan (C; Maslach & Jackson, 1981). Penelitian menunjukkan bahwa orang yang menderita *emotional exhaustion* mengalami konflik kehidupan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan orang yang tidak mengalami *emotional exhaustion*. Pribadi yang mengalami *emotional exhaustion* akan menemukan bahwa mereka memiliki lebih sedikit kesabaran untuk terlibat dengan keluarga dan teman-teman di penghujung hari dan menjadi lebih mudah untuk merasa frustrasi (Valcour, 2020). Hal ini sejalan dengan teori konservasi sumber daya yang menyebutkan bahwa karyawan yang kelelahan secara emosional akan memiliki energi yang lebih sedikit untuk melakukan pekerjaan mereka, menimbulkan tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah dan niat berpindah yang lebih besar (Hobfoll & Freedy, 1993; Laschinger et al., 2017).

Emotional exhaustion dapat disebabkan oleh *job stress* yang dibiarkan menumpuk terlalu lama atau berlebihan. Hal ini juga berlaku pada keadaan di luar pekerjaan dan dapat mempengaruhi semua bidang di dalam kehidupan seseorang (Hasson & Butler, 2020). *Stress* merupakan keadaan biologis yang terjadi di dalam tubuh, dapat mempengaruhi keadaan tubuh, dan tidak selalu dapat dijelaskan penyebabnya (Nagoski & Nagoski, 2019). *Northwestern National Life* mengatakan bahwa seperempat dari karyawan menganggap bahwa pekerjaan mereka adalah *stressor* utama dari kehidupan mereka (Jick & Payne, 1980). *Stress* karena pekerjaan merupakan hal yang tidak dapat dimungkiri dan hal ini menjadi salah satu penyebab adanya *burnout* (Robinson, 2020). *Job burnout* terjadi ketika fisik, emosional, dan mental lelah karena pekerjaan. Bahkan *World Health Organization*

(WHO) telah mengakui adanya *burnout*, pada mulanya *burnout* dianggap sebagai keadaan individu yang perlu diselesaikan secara individu tetapi hal ini telah berubah menjadi hal yang perlu diselesaikan oleh organisasi (Moss, 2019). Oleh karena itu, seperti yang disampaikan oleh (Hasson & Butler, 2020) bahwa job stress dapat menyebabkan kelelahan secara emosional dan paragraf berikut akan menjelaskan lebih lanjut mengenai *job stress*.

Job stress digambarkan sebagai perasaan individu yang dituntut untuk menyimpang dari fungsi normal atau kebiasaan diri sendiri di tempat kerja sebagai akibat dari tuntutan yang diberikan oleh pekerjaan (Gaylin, 1979). Perasaan ini dapat membuat seseorang mengalami reaksi fisik dan psikologis (Sager & Wilson, 1995). *Job stress* dalam sebuah perusahaan sangat perlu untuk dikontrol karena dapat menyebabkan ketidakhadiran, penurunan produktivitas dan perputaran yang dapat merugikan organisasi (Lister, 2018). Salah satu penyebab dari adanya *job stress* adalah tidak adanya dukungan dan juga jam kerja yang tidak *Flexible* (World Health Organization, 2019). Menurut (Cooper, 1999) *job stress* terjadi karena ada ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan sumber daya yang tersedia. Tuntutan ini dapat berupa isi pekerjaan maupun konteks di mana pekerjaan tersebut dilakukan. *Shiftwork* merupakan contoh dari permintaan kontekstual (sesuai dengan keadaan) dan *shiftwork* didefinisikan sebagai aktivitas berbayar yang berlangsung di luar jadwal kerja tradisional. Sehingga, *shiftwork* dapat dikatakan mengganggu ritme tubuh dan dapat menguras sumber daya fisik seseorang (Muecke, 2005).

Shiftwork (SW) seringkali ditemukan pada pekerjaan yang berhubungan dengan jasa yang beroperasi selama 24 jam seperti pada bidang perhotelan, bidang kesehatan seperti rumah sakit, dan juga *cyber security*. Adanya *Shiftwork* dapat membantu perusahaan dalam membagi waktu karyawan dalam bekerja agar kesejahteraan karyawan tetap terjaga. *Job stress* dapat menguras sumber daya seseorang dan hal ini sama seperti *shiftwork* yang mengambil banyak energi dan sumber daya dari pekerja karena jam kerja di luar jadwal tradisional (Cooper, 1999; Muecke, 2005). *Emotional exhaustion* juga memiliki kesamaan yaitu dapat

mengekstrak energi dari karyawan karena konflik kehidupan kerja yang tinggi (Valcour, 2020). Peran *shiftwork* dalam hubungan antara *job stress* dan *emotional exhaustion* sebelumnya pernah diteliti oleh (Din & Baba, 2021) dengan judul "Shiftwork, mental health and performance among Indian nurses: the role of social support".

Penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari *mental health* dan *performance* para perawat yang bekerja secara *shift*. Penelitian ini melibatkan 683 perawat dari dua kota besar di India utara sebagai responden. Penelitian ini menyebutkan bahwa *job stress* dan *emotional exhaustion* secara negatif mempengaruhi kinerja dari para perawat India. Secara singkat penelitian ini membuktikan adanya pengaruh *job stress* dan *emotional exhaustion* yang signifikan terhadap kinerja karyawan yang melakukan *shiftwork*. Penelitian ini menjadi penunjang dan dasar pemikiran pada penelitian yang dilakukan oleh penulis dan pengaruh penelitian di atas akan diteliti di tiga perusahaan, yakni PT. Dias Naga Alpha, PT. Kampung Jawa Folklores, dan PT. Sejahtera AO Kencana Sakti. Seperti yang dikatakan oleh (Muecke, 2005) bahwa *shiftwork* berada di luar jam kerja tradisional sehingga pemilihan ketiga perusahaan ini dianggap tepat karena ketiga perusahaan beroperasi selama 24 jam untuk menawarkan jasa.

Peneliti melakukan penelitian di ketiga perusahaan ini karena menurut peneliti ketiga perusahaan ini membutuhkan kinerja yang baik guna dapat menawarkan jasa yang baik kepada pelanggan. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengukur pengaruh dari *job stress* terhadap *emotional exhaustion* tetapi banyak dari topik penelitian tersebut yang membahas mengenai *job stress* dan *emotional exhaustion* di bidang kesehatan atau *shiftwork* para perawat. Maka dari itu, peneliti menganggap topik ini menarik untuk diangkat dan diteliti lebih lanjut di area yang berbeda dengan kesehatan atau perusahaan yang menawarkan jasanya selama 24 jam. PT. Dias Naga Alpha (DNA) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa *cyber security*. Perusahaan ini menawarkan jasanya selama 24 jam setiap harinya. Naga *Cyber Security* merancang, mengelola, memberikan, dan mengamankan solusi teknologi informasi & operasional. Tidak hanya menawarkan

produk *cyber security* saja namun PT. DNA juga memiliki program pelatihan untuk staf dari berbagai perusahaan agar dapat membuat kebijakan dan prosedur yang dapat menguntungkan perusahaan dan juga menjaga bisnis agar tetap aman. PT. Kampung Jawa Folklores merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perhotelan yang dikenal dengan nama *Java Village Resort*. Sama seperti seperti PT. DNA, *Java Village Resort* juga menawarkan jasanya selama 24 jam. Tamu hotel dapat datang di jam berapa saja tergantung dari waktu perjalanannya.

Java Village Resort ini memiliki hotel dan juga villa yang berada di satu kawasan. Resort ini menawarkan banyak fasilitas, yaitu kolam renang, sepeda, hiburan seperti gamelan, dan tentunya pemandangan sawah yang luas. PT. Sejahtera AO Kencana Sakti merupakan perusahaan yang bergerak dibidang transportasi dan dikenal dengan nama Joglosemar *Executive Shuttle Bus*. Perusahaan ini telah menghubungkan beberapa kota seperti Yogyakarta, Klaten, Boyolali, Muntilan, Temanggung, Parakan, Wonosobo, Banjarnegara, Semarang, Solo, Parakan, Purwokerto, Purbalingga, dan Salatiga. Joglosemar telah berdiri sejak tahun 2005 dan menjadi salah satu pemain utama di bidang *intercity shuttle bus* di Yogyakarta. Joglosemar memiliki jam keberangkatan di setiap jam mulai dari jam 05.00 pagi dan tentunya memberikan pelayanan terbaik di setiap perjalanan bersama penumpang. Maka dari itu, perusahaan yang menawarkan jasa akan memiliki yang dinamakan *shiftwork*. Jam kerja di luar jam tradisional membuat kebiasaan hidup karyawan di ketigaperusahaan ini berbeda dengan karyawan perusahaan lain. Jika, mendapatkan *shift* kerja malam maka jam tidur dan aktifitas sehari-hari pun ikut berubah. Karyawan di perusahaan yang tidak beroperasi selama 24 jam dapat bertemu dengan teman dan keluarga di malam hari namun hal ini tidak dapat dilakukan oleh karyawan yang memiliki *shift* malam. Hal ini mengganggu ritme tubuh dan juga dapat berdampak pada pikiran karyawan. Kemungkinan adanya konflik dalam pekerjaan pun meningkat karena adanya kelelahan secara emosional.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Job Stress* Terhadap *Emotional Exhaustion* Dengan *Shiftwork* Sebagai Variabel Moderasi”** untuk membuktikan pengaruh dari *job stress* dengan *emotional exhaustion* dan pengaruh *shiftwork* sebagai variabel moderasi.

1.2. Rumusan Masalah

Setiap perusahaan menginginkan karyawan untuk memiliki produktivitas yang tinggi dan jauh dari *job stress* tidak terkecuali PT. Dias Naga Alpha, PT. Kampung Jawa Folklores dan PT. Sejahtera AO Kencana Sakti. Tetapi, merupakan hal yang tidak dapat dihindari dalam pekerjaan dan terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi adanya *job stress* dan *emotional exhaustion*. Peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai hubungan kedua variabel dengan Shiftwork yang berlaku sebagai variabel moderasi.

Pada pokok masalah uraian diatas maka saya akan merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *job stress* berpengaruh terhadap emosional exhaustion?
2. Apakah shiftwork memoderasi *job stress* terhadap *emotional exhaustion*?

1.3. Batasan Masalah

Batasan penelitian ini disusun agar penelitian lebih terfokus pada topik utama dan dan membatasi permasalahan yang akan diteliti.

Batasan penelitian ini mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Narasumber penelitian ini merupakan seluruh karyawan dari PT. Dias Naga Alpha, PT. Kampung Jawa Folklores, PT. Sejahtera AO Kencana Sakti yang melakukan *shiftwork*. Pemilihan ini dilakukan dengan asumsi penulis dapat memperoleh informasi yang cukup mengenai pengaruh *job stress* terhadap *emotional exhaustion* dan *shiftwork* sebagai variabel moderasi.

2. *Job stress* pada penelitian ini didefinisikan sebagai perasaan yang dialami ketika seorang karyawan tidak mengikuti fungsi kerja normal dan memiliki kendala atau tuntutan terkait pekerjaan yang dialami oleh para karyawan yang ada di dua perusahaan tersebut (Parker & DeCotiis, 1983).
3. *Emotional exhaustion* Kelelahan Emosional didefinisikan sebagai tidak memiliki energi emosional yang cukup untuk melakukan berbagai tugas di tempat kerja (C ; Maslach & Jackson, 1981).
4. *Shiftwork* merupakan pekerjaan terjadwal yang diselesaikan di luar jadwal kerja tradisional yaitu dari jam 9 pagi sampai jam 5 sore (Costa, 2003).
5. Penelitian hanya dilakukan di 3 perusahaan, yaitu PT. Dias Naga Alpha (DNA), PT. Kampung Jawa Folklores, PT. Sejahtera AO Kencana Sakti.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *job stress* terhadap *emotional exhaustion*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *shiftwork* yang berfungsi sebagai variabel moderasi terhadap *job stress* dan *emotional exhaustion*.

1.5. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memahami pengaruh *job stress* dan *emotional exhaustion* pada karyawan yang melakukan *shiftwork*. Penelitian ini juga dapat menjadi pertimbangan perusahaan dalam mengurangi dampak *job stress* dan *emotional exhaustion* di perusahaan karena *shiftwork* kedepannya.

2. Bagi Peneliti

Penelitian diharapkan dapat membantu peneliti dalam mengetahui hubungan dari *job stress* terhadap *emotional exhaustion*, serta pengaruhnya dalam dunia bekerja khususnya *shiftwork*.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti lain dalam menyusun penelitian sebagai bahan referensi, sebagai bahan bacaan yang bermanfaat sehingga dapat membantu memperdalam pengetahuan terkait dengan pengaruh *job stress* terhadap *emotional exhaustion* dan *shiftwork* sebagai variabel moderasi, serta dikembangkan menjadi penelitian yang lebih baik dan lebih lengkap dari sebelumnya.

1.6. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terbagi menjadi 5 bab, gambaran perihal skripsi ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, manfaat penelitian, batasan penelitian, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang konsep atau landasan teori yang mencakup teori-teori, dimana teori-teori tersebut berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, kemudian kerangka penelitian, serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang desain atau bentuk penelitian, populasi sample penelitian yang akan digunakan, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan dan pengukuran data, metode pengujian instrument serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian tentang hasil dari penelitian yang meliputi profil responden, hasil deskriptif statistik, hasil analisis regresi linear berganda dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, serta saran untuk penelitian selanjutnya.

