

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam menjalankan aktivitas operasionalnya sangat bergantung pada pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Setiap perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusianya dengan baik, karena sumber daya manusia merupakan faktor utama yang memainkan peran penting dalam organisasi. Organisasi dibentuk berdasarkan visi untuk kepentingan manusia dan dijalankan oleh manusia dalam mencapai misinya.

Menurut Irmayani (2021), manajemen sumber daya manusia, atau disingkat dengan MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis.

Menurut Hasibuan (2017), manajemen sumber daya manusia melibatkan ilmu dan seni dalam mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja untuk mencapai tujuan perusahaan, kebutuhan karyawan, dan masyarakat secara efektif dan efisien. Tanpa sumber daya manusia yang kompeten, perusahaan tidak akan dapat beroperasi dengan baik meskipun memiliki berbagai sumber daya, sarana, dan prasarana lainnya. Sumber daya manusia juga berperan sebagai penggerak utama dan penentu jalannya suatu organisasi untuk mencapai kesuksesan dan tujuan yang

telah ditetapkan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan sangat penting agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan optimal.

Salah satu hal penting dalam pengelolaan sumber daya manusia perusahaan ialah kinerja karyawan (Saraswati, 2017). Kinerja karyawan sering kali menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuan operasional dan strategisnya. Kinerja yang baik dari karyawan tidak hanya mencakup efisiensi dalam proses operasional, tetapi juga melibatkan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan, memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, serta kontribusi positif terhadap menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berorientasi pada hasil. Dalam konteks yang kompetitif seperti ini, manajemen sumber daya manusia yang efektif menjadi kunci dalam membangun tim yang kompeten dan memastikan karyawan tetap terlibat dan berkinerja optimal.

Menurut Mangkunegara (2017), kinerja merupakan pencapaian hasil kerja karyawan berdasarkan kualitas maupun kuantitas sebagai prestasi kerja dalam periode waktu tertentu disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Konsep kinerja ini tidak hanya mencakup aspek produktivitas dalam mencapai target-target yang ditetapkan, tetapi juga mencerminkan sejauh mana karyawan mampu memanfaatkan potensi dan kompetensinya untuk mendukung tujuan organisasi secara efektif.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Vesko Mitratama yang merupakan mitra distribusi lokal dari PT. Coca Cola Europacific Partners Indonesia yang memainkan peran dalam rantai pasok produk Coca-Cola di 25 area yang mereka layani. Setiap

hari, perusahaan ini melakukan sekitar 60 pengiriman dan melayani tidak kurang dari 850 konsumen di Pasuruan, Jawa Timur. Di tengah persaingan pasar yang tinggi, PT. Vesko Mitratama mengutamakan layanan berkualitas tinggi untuk memenuhi harapan outlet-outlet lokal yang menjadi mitra bisnisnya.

Melihat pada keadaan di Pasuruan yang dimana banyak Outlet lokal yang menginginkan layanan terbaik dari PT. Vesko Mitratama, tentunya PT. Vesko Mitratama selalu berupaya memberikan layanan yang terbaik dalam proses bisnisnya. Namun, dalam pelaksanaannya PT. Vesko Mitratama mengalami berbagai tantangan yang mempengaruhi kualitas layanannya terutama dari faktor Kinerja Karyawan. Setelah melakukan obeservasi melalui metode wawancara dan analisis lapangan berikut merupakan permasalahan yang beberapa kali terjadi.

Tabel 1.1 Permasalahan Distribusi

No	Lokasi Outlet	Permasalahan
1.	VERANDA THE TAMAN DAYU (JL. RAYA SURABAYA - MALANG, SUKOREJO, KARANG JATI)	<ul style="list-style-type: none"> - Terjadi keterlambatan pengiriman 1 hari - Produk tertukar antara pack 250ml dan 390ml
2.	KOLAM RENANG TLOGO SEWU (DUSUN KLAGEN, DURENSEWU)	<ul style="list-style-type: none"> - Terjadi kekurangan penurunan barang sebanyak 2 karton
3.	CALLI MERA (CLUSTER HALIMUN FAJAR BLOK RL2/033 - RL2/055, PANDAAN)	<ul style="list-style-type: none"> - Terjadi keterlambatan pengiriman dimana outlet meminta pengiriman di siang hari namun dikirim pada sore hari
4.	DGUNUNGAN MAJU BERKEMBANG (DAYUREJO, PRIGEN)	<ul style="list-style-type: none"> - Terjadi kesalahan pengiriman dimana outlet memesan varian soda zero sugar namun yang diturunkan varian original
5.	HOTEL SURYA (JL. TAMAN WISATA, SEMERU, PRIGEN)	<ul style="list-style-type: none"> - Terjadi kekurangan penurunan barang 1 karton

*Sumber: Laporan pengiriman harian PT. Vesko Mitratama
Periode 2024*

Hasil observasi awal dengan beberapa karyawan menunjukkan adanya masalah terkait *burnout* (kejenuhan kerja). Karyawan divisi pengiriman atau *Deliveryman* melaporkan bahwa beberapa mengalami kejenuhan dan kelelahan yang disebabkan oleh jadwal pengiriman yang padat. *Burnout* (kejenuhan kerja) menjadi perhatian utama karena karyawan PT. Vesko Mitratama beroperasi dalam lingkungan yang penuh tekanan dengan tanggung jawab harian yang berat, seperti melakukan pengiriman setiap hari dan melayani banyak konsumen di sekitar Pasuruan. Tingginya frekuensi pengiriman ini dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental yang mengurangi fokus karyawan, serta mengganggu produktivitas mereka. Karyawan yang mengalami *burnout* (kejenuhan kerja) berpotensi memiliki performa kinerja yang menurun, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif terhadap efisiensi operasional perusahaan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Wahjono (2015: 202), *Burnout* (kejenuhan kerja) adalah sebagai penurunan total dari sumber daya fisik dan mental yang diakibatkan oleh perjuangan yang berlebihan untuk memperoleh sesuatu tujuan dalam pekerjaan. Kondisi ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan, mengurangi motivasi, konsentrasi, serta kemampuan untuk berfokus dalam menjalankan tugas-tugas operasional sehari-hari. Dalam PT. Vesko Mitratama, di mana karyawan menghadapi tekanan untuk memenuhi jadwal pengiriman yang ketat dan memastikan kepuasan pelanggan, risiko *burnout* dapat mengganggu efisiensi dan efektivitas kerja mereka. Menurut Saputri et al., (2020), *Burnout* (kejenuhan kerja) merupakan bentuk stres berkaitan dengan pekerjaan yang berpotensi memengaruhi kesehatan psikologis dan fisik individu secara negatif dan

berdampak pada efektivitas organisasi sehingga dijadikan sebagai tantangan utama tentang kesehatan pegawai dan berfungsinya suatu organisasi.

Selain *burnout* (kejenuhan kerja), pengaruh kinerja karyawan pada PT. Vesko Mitratama yang selanjutnya adalah Beban Kerja, yang menjadi faktor penting dalam operasional perusahaan. Beban kerja mencakup tanggung jawab harian yang meliputi pengiriman rutin dan pelayanan langsung kepada konsumen. Dengan volume pekerjaan yang tinggi seperti ini, karyawan dihadapkan pada tekanan untuk menjaga ketepatan waktu dan kualitas layanan yang tinggi. Tingginya beban kerja dapat mengakibatkan peningkatan stres dan kelelahan, yang pada gilirannya mempengaruhi produktivitas serta kesehatan fisik dan mental karyawan.

Peneliti melakukan observasi lanjut pada beberapa karyawan dan mendapatkan hasil bahwa, beberapa karyawan melaporkan bahwa mereka sering merasa tertekan untuk menyelesaikan pengiriman dalam batas waktu yang ketat. Salah satu karyawan menyatakan, “Saya merasa kesulitan untuk menyeimbangkan antara pekerjaan dan waktu pribadi karena jadwal yang padat. Ini sangat berdampak pada konsentrasi dan efisiensi saya dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan saya sehari-hari”. Tingginya beban kerja ini dapat mengakibatkan peningkatan stres dan kelelahan, yang berdampak pada produktivitas serta kesehatan fisik dan mental karyawan. Oleh karena itu, penting untuk menyelidiki lebih lanjut bagaimana beban kerja mempengaruhi kinerja karyawan PT. Vesko Mitratama dan mengidentifikasi solusi yang efektif untuk mengelola beban kerja dengan lebih baik.

Menurut Munandar (2014:20), menyatakan bahwa beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada

waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Menurut Sunyoto (2017), beban kerja merupakan sebuah proses atau aktivitas yang berlebihan dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Keadaan ini dapat mengakibatkan penurunan kinerja karyawan karena adanya tuntutan akan tingkat keahlian yang terlalu tinggi, kecepatan kerja yang berlebihan, volume kerja yang terlalu banyak, dan sebagainya. Karena pekerjaan melibatkan aspek mental dan fisik, setiap individu memiliki toleransi pembebanan yang berbeda-beda.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Vesko Mitratama adalah dukungan sosial yang memegang peran penting dalam mempengaruhi kesejahteraan psikologis dan kinerja mereka. Dukungan sosial mencakup interaksi positif antara sesama rekan kerja, atasan, dan manajemen, yang memberikan dukungan emosional, informasional, atau instruksional dalam menghadapi tantangan dan stres di tempat kerja.

Hasil observasi lanjutan yang peneliti lakukan dengan 5 karyawan menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki dampak signifikan pada kinerja mereka. Dukungan yang diberikan oleh rekan kerja dan atasan membantu karyawan dalam mengatasi stres dan tantangan sehari-hari. Lingkungan kerja yang mendukung dan komunikasi yang baik antara anggota tim berkontribusi pada peningkatan motivasi dan kepuasan kerja, serta memperkuat komitmen karyawan terhadap tugas mereka. Dukungan dari rekan sekerja juga tidak sepenuhnya baik, misalnya saja ada konflik menyebabkan tidak adanya dukungan dari rekan sekerja untuk karyawan yang bersangkutan. Semua hal ini mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan.

Di lingkungan kompetitif seperti PT. Vesko Mitratama, di mana karyawan memiliki peran penting dalam menjaga kualitas layanan dan efisiensi operasional, dukungan sosial yang baik berpotensi untuk meningkatkan produktivitas dan kesehatan psikologis karyawan.

Menurut Muhaimin (2013), dukungan sosial adalah salah satu dorongan adanya ungkapan perasaan, pemberian saran, nasihat, informasi, moril dan pemberian bantuan yang merupakan satu fungsi ikatan sosial mencakup dukungan emosional. Dalam PT. Vesko Mitratama, di mana karyawan terlibat dalam tugas-tugas operasional yang menuntut seperti pengiriman harian dan layanan pelanggan intensif, dukungan sosial dari sesama rekan kerja, atasan, dan manajemen sangat berarti. Dukungan emosional dan praktis ini membantu karyawan mengelola stres, menjaga motivasi, dan mengurangi risiko *burnout*.

Menurut Lambert et al. (2016), memberikan dukungan sosial seperti dukungan psikologis, bantuan, umpan balik, dan motivasi kepada karyawan sangat berharga. Sistem dukungan sosial ini dapat memfasilitasi inovasi yang pada gilirannya memungkinkan solusi untuk masalah di tempat kerja ditemukan lebih cepat. Dengan adanya dukungan sosial yang kuat, pekerjaan dapat menjadi lebih produktif dan menyenangkan bagi karyawan. Di lingkungan kerja seperti PT. Vesko Mitratama, di mana karyawan berperan dalam menjaga efisiensi pengiriman dan kepuasan pelanggan, dukungan psikologis dan motivasi dari rekan kerja dan manajemen dapat membantu mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, manajemen perlu memperhatikan pentingnya membangun sistem dukungan sosial yang solid untuk menciptakan lingkungan

kerja yang mendukung inovasi dan pencapaian tujuan perusahaan dengan lebih efektif.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendalami lebih lanjut tentang bagaimana *burnout* (kejuhan kerja), beban kerja, dan dukungan sosial mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Vesko Mitratama. Pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor ini sangat penting. *Burnout*, yang merupakan akumulasi dari stres kronis dalam pekerjaan, dapat mengurangi motivasi dan produktivitas karyawan. Dengan melakukan analisis yang mendalam terhadap *burnout*, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong timbulnya *burnout* di antara karyawan PT Vesko, serta dampaknya terhadap kinerja operasional perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga memfokuskan pada beban kerja yang tinggi yang dihadapi oleh karyawan PT. Vesko Mitratama.

Selanjutnya, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi literatur akademis dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks pengaruh faktor-faktor psikologis dan sosial terhadap kinerja organisasi. Dengan menggali hubungan antara *burnout*, beban kerja, dan dukungan sosial dalam konteks industri distribusi lokal, penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi peneliti dan praktisi yang tertarik dalam meningkatkan kesejahteraan dan kinerja karyawan di berbagai sektor industri. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh *Burnout* (Kejuhan Kerja), Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Distribusi PT. Vesko Mitratama.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka permasalahan dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah *Burnout* (Kejenuhan Kerja) berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di PT. Vesko Mitratama ?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di PT. Vesko Mitratama ?
3. Apakah Dukungan Sosial berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di PT. Vesko Mitratama ?
4. Apakah *Burnout* (Kejenuhan Kerja), Beban Kerja dan Dukungan Sosial berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Vesko Mitratama ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh *Burnout* (Kejenuhan Kerja) terhadap Kinerja Karyawan di PT. Vesko Mitratama secara parsial.
2. Mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Vesko Mitratama secara parsial.
3. Mengetahui pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kinerja Karyawan di PT. Vesko Mitratama secara parsial.
4. Mengetahui pengaruh *Burnout* (Kejenuhan Kerja), Beban Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Vesko Mitratama secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat yang ingin dicapai, antara lain:

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbang pengetahuan baru dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks pengaruh *burnout*, beban kerja, dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan. Temuan dari penelitian ini dapat melengkapi literatur yang ada dengan bukti empiris yang lebih kuat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kesejahteraan psikologis dan produktivitas karyawan. Hal ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan studi lebih lanjut dalam bidang ini, serta memperluas pemahaman teoritis tentang pengelolaan sumber daya manusia dalam konteks industri distribusi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* dan beban kerja, perusahaan dapat mengimplementasikan langkah-langkah preventif yang tepat untuk mengurangi risiko kejenuhan kerja dan meningkatkan motivasi karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan PT. Vesko Mitratama, serta menjaga daya saing perusahaan dalam industri distribusi yang semakin kompetitif.

