

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi publik merupakan tulang punggung mobilitas masyarakat di Indonesia. Transportasi publik menawarkan manfaat besar, terutama bagi kelompok penduduk yang tidak memiliki akses kendaraan pribadi seperti anak-anak, lansia, difabel, dan kelompok berpenghasilan rendah. Selain itu, transportasi publik yang memiliki tingkat okupansi kendaraan tinggi terbukti lebih hemat biaya dari sisi operasi dan meminimalkan kemacetan serta emisi dibandingkan dengan moda transportasi pribadi.

Transit yang dirancang secara komprehensif juga dapat meningkatkan inklusi sosial dan akses ke peluang ekonomi (Hendrickson dan Rilett, 2023). Negara yang memiliki populasi masyarakat peringkat keempat terbanyak di dunia, setelah India, China dan Amerika Serikat (worldmeter, 2024). Mobilitas untuk sekian banyak masyarakat tentu akan menjadi prioritas negara, dalam pengelolaannya pasti akan menemui beberapa tantangan seiring berjalannya peradaban manusia.

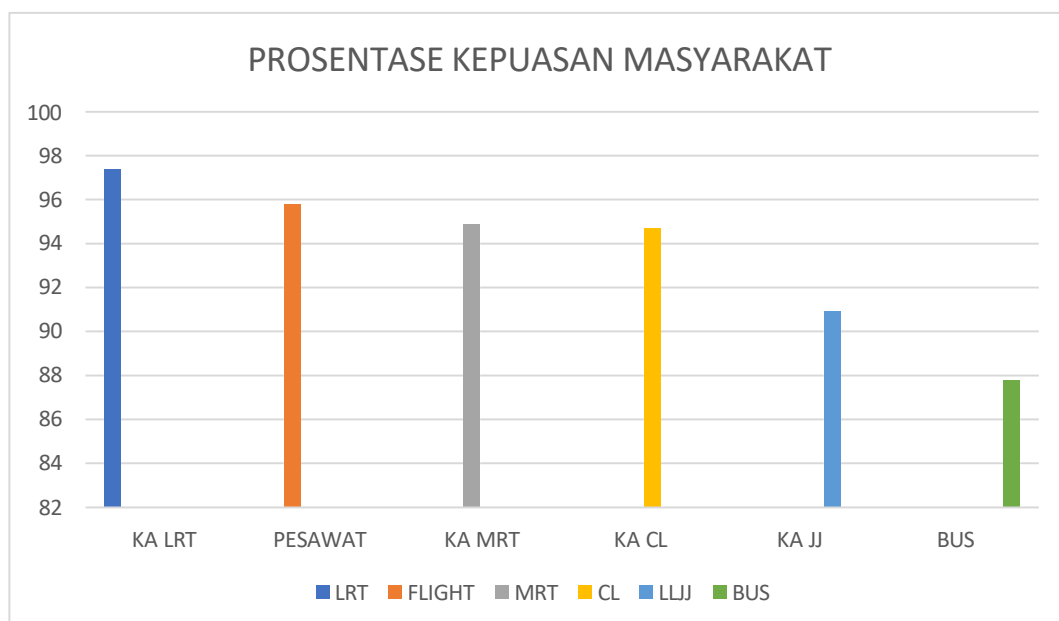
Indonesia merupakan negara dengan jumlah populasi terbanyak di dunia, data dunia menunjukkan posisi Indonesia di peringkat keempat dengan populasi terbanyak di dunia, pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa total jumlah populasi di Indonesia yaitu 284.520.449 jiwa.

TOP 20 LARGEST COUNTRIES BY POPULATION (LIVE)					
1	 India	1,456,911,916	11	 Mexico	131,362,989
2	 China	1,417,826,129	12	 Japan	123,451,672
3	 U.S.A.	346,282,100	13	 Egypt	117,381,519
4	 Indonesia	284,520,449	14	 Philippines	116,279,749
5	 Pakistan	253,091,732	15	 D.R. Congo	110,909,713
6	 Nigeria	234,913,284	16	 Vietnam	101,270,232
7	 Brazil	212,375,236	17	 Iran	91,960,543
8	 Bangladesh	174,543,455	18	 Turkey	87,571,786
9	 Russia	144,438,527	19	 Germany	84,330,833
10	 Ethiopia	133,629,869	20	 Thailand	71,645,700

Gambar 1. 1 20 peringkat populasi negara terbanyak di dunia
Sumber : Worldmeter (2024, Dec 18).

Era serba canggih saat ini akan semakin menuntut Indonesia menjadi lebih kompetitif untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas kehidupan. Mobilitas masyarakat suatu negara akan sangat bergantung pada bagaimana mengelola transportasi publik agar selalu siap sedia untuk kebutuhan masyarakat, Indonesia dalam memfasilitasi transportasi masyarakat perlu untuk terus meningkatkan kinerja transportasi umum. PT Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya Daerah Operasi 4 Semarang (PT KAI DAOP 4) adalah salah satu unit strategis dalam penyelenggaraan transportasi darat nasional yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bertanggung jawab atas pengelolaan layanan transportasi kereta api di wilayah Jawa Tengah, Dalam upaya memberikan layanan prima, perusahaan ini menghadapi tantangan besar terkait optimalisasi kinerja pegawai.

Berdasarkan data Biro Komunikasi dan Informasi Publik, Kementerian Perhubungan (2024) posisi kereta api sebagai moda transportasi favorit masyarakat Indonesia pada tahun 2024, dengan tingkat kepuasan tertinggi dibanding moda lain, tingkat kepuasan masyarakat tertinggi pada moda transportasi kereta api dengan prosentase kepuasan 97,4%.. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan, keamanan, dan kenyamanan moda kereta api serta transportasi publik lainnya, serta skor indeks kepuasan 4,6 dari skala 5 (atau sekitar 92,59%) menurut survei Pustrat UGM untuk periode Nataru 2024/2025. Ini menjadi indikator keberhasilan kebijakan dan program peningkatan layanan yang dijalankan oleh pemerintah dan operator transportasi publik



Gambar 1. 2 Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Angkutan Moda Transportasi Indonesia 2024

Sumber : Biro Komunikasi dan Informasi Publik, 2024

Grafik pada gambar 1.2 menegaskan posisi kereta api sebagai moda transportasi favorit masyarakat Indonesia pada tahun 2024, dengan tingkat

kepuasan tertinggi dibanding moda lain. Data ini penting sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan untuk terus meningkatkan kualitas layanan transportasi di Indonesia.

Dalam beberapa tahun terakhir, tuntutan terhadap kualitas layanan semakin tinggi seiring pertumbuhan jumlah penumpang, digitalisasi layanan, serta persaingan antar moda transportasi. Untuk menjawab tantangan tersebut, PT KAI Daop 4 Semarang harus menjaga dan meningkatkan kinerja pegawainya secara berkelanjutan.

Tantangan pada PT. KAI akan berbeda karena sebagai moda transportasi umum masyarakat yang beroperasi 24 jam memiliki tingkat stres yang lebih tinggi daripada organisasi atau perusahaan pada umumnya. Tantangan ini tentu harus diimbangi dengan komitmen seluruh pegawai untuk mempertahankan prestasi kinerjanya. Sebagai BUMN penilaian kinerja pegawai pada umumnya mengadopsi sistem SKP yang sudah umum sebagai alat penilaian kinerja, Namun, dalam praktiknya, kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis dan sistem kerja, tetapi juga oleh faktor psikologis dan budaya kerja (Dirwan, dkk., 2024).

Dua isu utama yang kini banyak menjadi perhatian dalam manajemen sumber daya manusia adalah *Burnout* (kejenuhan kerja) dan etos kerja (Afifilchafid, 2023). Tantangan-tantangan yang harus dihadapi seperti beban kerja 24 jam yang membuat jadwal kerja yang tidak tetap atau shift kerja, tanggung jawab yang besar memastikan keselamatan para penumpang dan memastikan kesesuaian jadwal setiap armada kereta, selain itu setiap hari bahkan jamnya merupakan lingkungan

kerja yang dinamis, yang menuntut interaksi langsung dengan para penumpang secara langsung, dan juga tekanan target operasional serta tak luput juga harus selalu menyesuaikan dengan regulasi yang dinamis menjadi faktor penting untuk terus dievaluasi.

Burnout merupakan kondisi kelelahan emosional, fisik, dan mental yang timbul akibat tekanan pekerjaan yang berkepanjangan. Fenomena ini semakin sering ditemukan di lingkungan kerja modern, terutama pada organisasi yang menuntut layanan 24 jam, seperti PT KAI. Penelitian di berbagai sektor menunjukkan bahwa *Burnout* dapat menurunkan produktivitas, meningkatkan absensi, memperburuk kualitas pelayanan, serta memicu turnover pegawai (Maulidah, dkk. 2022). Di PT KAI sendiri khususnya pada penelitian yang dilakukan oleh Tuasikal dan Setiawan (2024) di PT KAI Daop 2 Bandung menyatakan bahwa variabel beban kerja dan burnout berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT KAI Daop 2 Bandung. Studi di PT Perkebunan Nusantara V, misalnya, menemukan bahwa *Burnout* berkontribusi signifikan terhadap penurunan kinerja pegawai hingga 83% (Sara, 2020). Di lingkungan BUMN transportasi, *Burnout* juga sering dikaitkan dengan tingginya tingkat stres, konflik peran, dan kurangnya dukungan sosial di tempat kerja (Maulidah, dkk. 2022).

Selain *Burnout*, etos kerja juga menjadi faktor penting dalam menentukan kinerja pegawai. Etos kerja mencakup sikap, semangat, disiplin, tanggung jawab, dan integritas dalam bekerja. Pegawai dengan etos kerja tinggi cenderung lebih produktif, loyal, dan mampu beradaptasi dengan perubahan. Penelitian di sektor

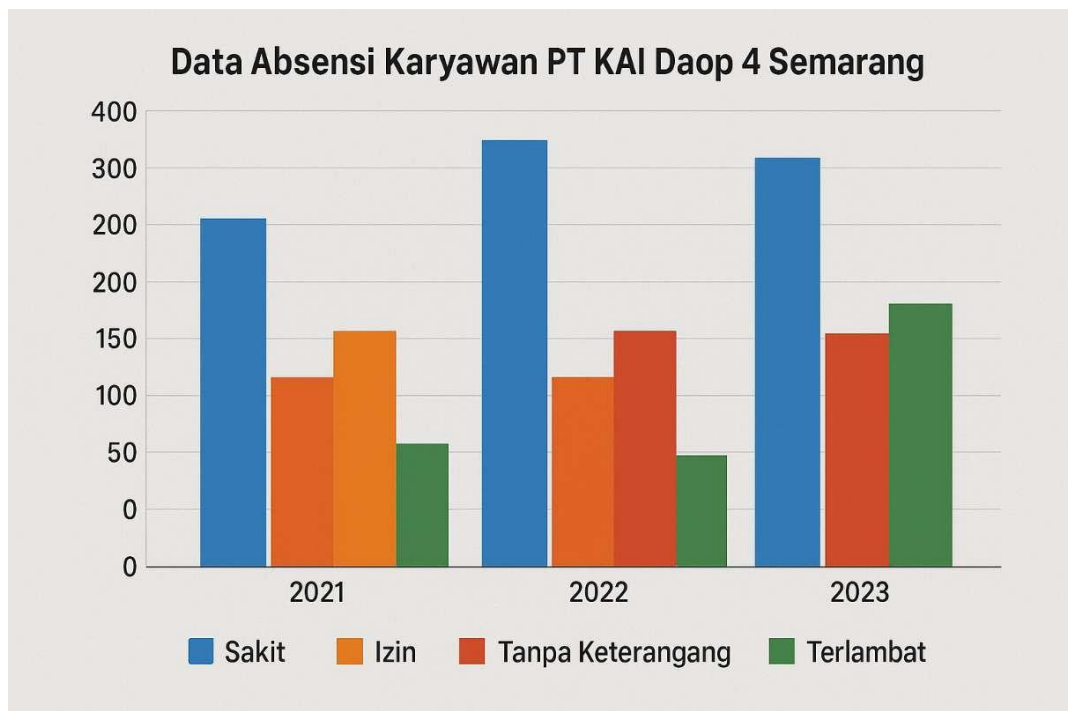
publik dan swasta menunjukkan bahwa etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai; semakin tinggi etos kerja, semakin baik pula kinerja yang dihasilkan (Ampauleng, 2023). Di lingkungan PT KAI, penerapan nilai-nilai budaya kerja seperti AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) diharapkan mampu memperkuat etos kerja pegawai. Namun, implementasi nilai-nilai tersebut masih menghadapi tantangan, seperti kurangnya internalisasi budaya perusahaan, pembagian tugas yang belum merata, dan keterbatasan fasilitas pendukung (Astuti, 2023).

Faktor-faktor lain yang turut memengaruhi kinerja pegawai di PT KAI Daop 4 Semarang antara lain lingkungan kerja, kepemimpinan, pelatihan, serta fasilitas kerja (Cherryvan, 2024). Namun, *Burnout* dan etos kerja tetap menjadi dua variabel yang paling krusial karena berkaitan langsung dengan motivasi, kesehatan mental, dan semangat pegawai dalam menjalankan tugas sehari-hari. *Burnout* yang dibiarkan dapat menyebabkan penurunan etos kerja, sementara etos kerja yang kuat dapat menjadi penyangga terhadap dampak negatif *Burnout*.

Perubahan lingkungan bisnis yang cepat, digitalisasi, dan tantangan eksternal seperti pandemi COVID-19 semakin mempertegas pentingnya pengelolaan *Burnout* dan penguatan etos kerja. Selama masa pandemi, banyak pegawai PT KAI yang mengalami tekanan psikologis akibat perubahan pola kerja, penyesuaian SOP, dan kekhawatiran terhadap kesehatan. Hal ini berdampak pada penurunan kinerja di beberapa unit kerja. Di sisi lain, pegawai yang memiliki etos kerja kuat dan mampu mengelola *Burnout* terbukti lebih mampu bertahan dan tetap produktif di tengah situasi krisis.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian mengenai pengaruh *Burnout* dan etos kerja terhadap kinerja pegawai di PT KAI Daop 4 Semarang menjadi sangat relevan dan mendesak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana *Burnout* dan etos kerja memengaruhi kinerja pegawai, serta memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen PT. KAI dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi secara berkelanjutan. Dengan demikian, PT. KAI Daop 4 Semarang dapat terus berkontribusi dalam menyediakan layanan transportasi publik yang unggul dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah maupun nasional (Astuti, 2023).

Sebagai data observasi awal peneliti menemukan adanya beberapa persoalan-persoalan yang ada pada organisasi ini yaitu beberapa pegawai mengalami *Burnout* yang diakibatkan shift kerja yang panjang, beban kerja dan tuntutan kerja yang tinggi hingga membuat insomnia dan kesehatan mental depresi, Menurut Pak Iwan salah satu pegawai bagian prasarana PT. KAI Daop 4 Semarang mengatakan bahwa hampir 50% pegawai mengalami stres tiap harinya. Hal ini juga diperkuat dengan data Biro Komunikasi dan Informasi Publik, Kementerian Perhubungan (2024) bahwa data absensi pegawai PT. KAI Daop 4 Semarang yang menunjukkan absen tanpa keterangan dari 3 tahun terakhir masih tinggi, dengan absen sakit tertinggi dan terlambat yang semakin naik dari tahun ke tahun. Data ini menunjukkan sekali bahwa adanya masalah pada kinerja yang kaitannya dengan potensi masalah *Burnout* meningkat dan etos kerja yang menurun.



Gambar 1. 3 Data Absensi Pegawai PT. KAI Daop 4 Semarang
 Sumber : Biro Komunikasi dan Informasi Publik, Kementerian Perhubungan. 2024.

Pada gambar 1.3 menunjukkan bahwa ada persoalan lainnya yang peneliti temukan yaitu ditunjukkan dari tingkat disiplin bekerja bahkan persoalan pegawai yang mangkir, hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriansyah, Naser, dan Husein. (2017) bahwa diketahui tingkat kemangkiran pegawai PT. Kereta Api Indonesia (persero) Bandar Lampung periode Januari s.d. Mei 2016 untuk tidak masuk karena izin ada 32 orang, tidak masuk karena sakit ada 25 orang dan tidak masuk tanpa keterangan ada 20 orang dengan jumlah tingkat kemangkiran pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandar Lampung priode Bulan Januari-Mei 2016 berjumlah 67 pegawai.

Dampak dari 2 masalah ini terlihat pada menurunnya produktivitas, meningkatnya tingkat absensi, dan *turnover* pegawai yang lebih tinggi

dibandingkan rata-rata nasional. Selain itu, konflik internal akibat tekanan kerja turut memengaruhi iklim organisasi secara keseluruhan (Ramdhan dan Fajrianthi, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Burnout* dan etos kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di PT. KAI Daop 4 Semarang. Dengan mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan untuk mengembangkan strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi organisasi lain dalam menangani isu yang serupa, terutama di sektor transportasi, logistik dan distribusi. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis yang meningkatkan kesejahteraan pegawai sekaligus memperkuat peran PT. KAI.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *Burnout* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) di PT. KAI Daop 4 Semarang?
2. Apakah etos kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) di PT. KAI Daop 4 Semarang?
3. Apakah *Burnout* (X1) dan etos kerja (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) di PT. KAI Daop 4 Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh *Burnout* terhadap kinerja pegawai di PT. KAI Daop 4 Semarang.

2. Menguji pengaruh etos kerja terhadap kinerja pegawai di PT. KAI Daop 4 Semarang.
3. Menguji pengaruh stres kerja dan komitmen memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai di PT. KAI Daop 4 Semarang

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi industri pelabuhan, khususnya bagi PT. KAI Daop 4 Semarang.

a. Bagi Akademisi

Penelitian tersebut diharapkan dijadikan bahan referensi untuk pengembangan khasanah keilmuan.

b. Bagi Instansi

Penelitian tersebut diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam menilai kinerja pagawainya.

c. Bagi Peneliti

Penelitian tersebut diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dalam memahami kinerja pegawai dalam sebuah kantor dan faktor-faktor yang mempengaruhi

d. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitan ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.