

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan sangat dipengaruhi oleh produktivitas karyawan. Produktivitas menggambarkan kemampuan karyawan dalam menghasilkan output secara efektif dan efisien sesuai target serta standar operasional yang ditetapkan. Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, organisasi perlu memastikan bahwa sumber daya manusia dapat bekerja secara optimal. Produktivitas tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi individu, tetapi juga oleh karakteristik pekerjaan dan kondisi psikologis yang menyertai pelaksanaan tugas, termasuk beban kerja, pengulangan rutinitas, dan stres kerja.

Beban kerja merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi produktivitas karyawan. Beban kerja menggambarkan jumlah dan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan dalam periode tertentu. Beban kerja yang sesuai dengan kapasitas karyawan dapat mendorong fokus, tanggung jawab, dan penyelesaian tugas secara efektif. Sebaliknya, beban kerja yang melebihi kemampuan, waktu, atau sumber daya yang tersedia dapat meningkatkan kelelahan, menurunkan konsentrasi, dan memicu tekanan psikologis. Dengan demikian, pengelolaan beban kerja perlu disesuaikan dengan kapasitas karyawan dan tuntutan pekerjaan (Robbins, 2026).

Secara global, beban kerja dan kondisi psikologis pekerja menjadi perhatian penting. World Health Organization (WHO, 2024) menjelaskan

bahwa lingkungan kerja yang buruk, termasuk beban kerja berlebihan, jam kerja yang panjang, dan rendahnya kendali terhadap pekerjaan, dapat meningkatkan risiko masalah kesehatan mental. WHO juga melaporkan bahwa sekitar 15% orang usia kerja mengalami gangguan mental pada suatu waktu tertentu, sementara depresi dan kecemasan menyebabkan hilangnya produktivitas dalam skala besar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kesehatan mental dan produktivitas merupakan dua aspek yang perlu dikelola secara bersamaan.

Selain beban kerja, pengulangan aktivitas juga menjadi karakteristik penting pada pekerjaan operasional. Standardisasi dan pengulangan tugas diperlukan untuk menjaga konsistensi layanan dan kepatuhan terhadap prosedur. Namun, pengulangan aktivitas yang berlangsung terus-menerus dengan variasi yang rendah dapat menimbulkan kebosanan dan kejenuhan kerja. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kondisi psikologis dan perilaku kerja karyawan. Martin (2023) menunjukkan bahwa kebosanan di tempat kerja berkaitan dengan kondisi psikologis dan sikap kerja karyawan.

Data Gallup (2026) menunjukkan bahwa tingkat keterikatan karyawan secara global masih berada pada tingkat yang relatif rendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa organisasi perlu memperhatikan pengalaman kerja karyawan, termasuk tuntutan pekerjaan, variasi aktivitas, dan kondisi psikologis di tempat kerja. Dalam konteks penelitian ini, persoalan tersebut relevan karena pekerjaan operasional yang memiliki tuntutan tinggi dan pola aktivitas berulang dapat memengaruhi stres serta produktivitas karyawan.

Kondisi tersebut juga relevan dalam konteks Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Ketenagakerjaan (2025) yang digunakan dalam penelitian ini, produktivitas tenaga kerja Indonesia menunjukkan peningkatan dari Rp83,48 juta menjadi Rp89,33 juta per tenaga kerja. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya perkembangan produktivitas, tetapi pengelolaan beban kerja dan kondisi psikologis pekerja tetap menjadi perhatian penting karena dapat memengaruhi kemampuan karyawan dalam mempertahankan produktivitas.

Di sisi lain, kondisi keselamatan dan kesehatan kerja juga perlu menjadi perhatian. Data ketenagakerjaan yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingginya jumlah kasus kecelakaan kerja yang dilaporkan secara nasional (Kementerian Ketenagakerjaan, 2025). Kondisi tersebut memperlihatkan pentingnya pengelolaan faktor pekerjaan dan lingkungan kerja secara sistematis, khususnya pada pekerjaan yang memiliki tuntutan operasional dan sistem kerja bergilir.

Kondisi tersebut relevan dengan karakteristik operasional PT Jasamarga Tollroad Operator (JMTO). Karyawan pada fungsi pelayanan transaksi, penanganan lalu lintas, dan pemeliharaan fasilitas bekerja dalam sistem operasional yang menuntut kesiapsiagaan, kepatuhan terhadap SOP, serta pelaksanaan pekerjaan secara bergilir.

Penelitian Purwaningtyas (2024) pada PT Jasamarga Tollroad Operator menunjukkan pentingnya faktor motivasi dan kemampuan kerja dalam menjelaskan kinerja karyawan. Karakteristik pekerjaan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan tuntutan kerja dan kondisi psikologis karyawan menjadi

bagian penting dalam menjaga produktivitas. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai hubungan beban kerja, stres kerja, dan produktivitas. Saragih (2024), Muna (2023), dan Baskoro (2022) melaporkan hubungan negatif antara stres kerja dan produktivitas, sedangkan Rosadi (2024) menemukan pengaruh positif beban kerja terhadap kinerja.

Khotimah (2024) juga menunjukkan hasil yang berbeda pada hubungan beban kerja, stres kerja, dan kinerja. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antarvariabel dapat dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan dan konteks organisasi. Selain itu, penelitian mengenai pengulangan rutinitas sebagai prediktor produktivitas masih relatif terbatas. Savitri (2023) menunjukkan bahwa monoton kerja berhubungan dengan stres kerja, sedangkan penelitian Wihler (2022) menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan monoton dapat menghasilkan konsekuensi yang berbeda bergantung pada kemampuan karyawan dalam mengelola pekerjaan.

Penelitian terdahulu juga lebih sering menguji pengaruh langsung dibandingkan mekanisme tidak langsung melalui stres kerja. Oleh karena itu, penelitian ini mengintegrasikan beban kerja dan pengulangan rutinitas sebagai variabel independen, stres kerja sebagai variabel intervening, dan produktivitas karyawan sebagai variabel dependen pada konteks PT Jasamarga Tollroad Operator Jakarta.

Berdasarkan fenomena, hasil penelitian terdahulu, dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis “Pengaruh Beban

Kerja dan Pengulangan Rutinitas terhadap Produktivitas Karyawan melalui Stres Kerja sebagai Variabel Intervening pada PT Jasamarga Tollroad Operator”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah dijelaskan pada bagian latar belakang, penelitian ini merumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan pada PT Jasamarga Tollroad Operator Jakarta?
2. Apakah pengulangan rutinitas kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan pada PT Jasamarga Tollroad Operator Jakarta?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada PT Jasamarga Tollroad Operator Jakarta?
4. Apakah pengulangan rutinitas kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada PT Jasamarga Tollroad Operator Jakarta?
5. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan pada PT Jasamarga Tollroad Operator Jakarta?
6. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada PT Jasamarga Tollroad Operator Jakarta?
7. Apakah pengulangan rutinitas kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada PT Jasamarga Tollroad Operator Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mencapai sasaran-sasaran berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap produktivitas karyawan pada PT Jasamarga Tollroad Operator Jakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengulangan rutinitas kerja terhadap produktivitas karyawan pada PT Jasamarga Tollroad Operator Jakarta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada PT Jasamarga Tollroad Operator Jakarta.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengulangan rutinitas kerja terhadap stres kerja pada PT Jasamarga Tollroad Operator Jakarta.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap produktivitas karyawan pada PT Jasamarga Tollroad Operator Jakarta.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap produktivitas karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada PT Jasamarga Tollroad Operator Jakarta.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengulangan rutinitas kerja terhadap produktivitas karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada PT Jasamarga Tollroad Operator Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu manajemen sumber daya manusia (MSDM), khususnya dalam memperluas model konseptual mengenai hubungan antara beban kerja (*workload*) dan pengulangan rutinitas (*work monotony*) terhadap produktivitas karyawan, dengan menempatkan stres kerja sebagai variabel intervening. Melalui integrasi variabel-variabel tersebut, penelitian ini mampu memberikan kontribusi teoretis mengenai bagaimana karakteristik pekerjaan operasional yang repetitif dan penuh tekanan memengaruhi kondisi psikologis serta efisiensi kerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis sebagai bahan evaluasi dan dasar pertimbangan bagi manajemen PT Jasamarga Tollroad Operator dalam mengambil keputusan strategis, antara lain: (1) menyusun kebijakan pembagian beban kerja yang sesuai dengan kapasitas karyawan; (2) menerapkan job rotation atau variasi tugas secara terencana untuk mengurangi kejenuhan akibat pekerjaan repetitif; dan (3) mengembangkan program manajemen stres kerja yang mendukung fokus, kewaspadaan, dan produktivitas karyawan secara berkelanjutan.

3. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi ilmiah, sumber rujukan, serta bahan perbandingan bagi akademisi, mahasiswa, atau peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji topik serupa. Hasil studi ini juga dapat dijadikan dasar untuk mengembangkan penelitian lanjutan dengan mengeksplorasi sektor industri yang berbeda atau dengan menambahkan variabel-variabel independen baru di luar model penelitian ini yang turut memengaruhi produktivitas kerja.

E. Sistematika Penelitian

Sistematika pembahasan untuk penelitian ini dapat dibagi dalam bab- bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian pembuka ini menguraikan dasar pemikiran serta fenomena operasional yang melandasi urgensi studi. Selain itu, bab ini merumuskan batasan problem melalui pertanyaan penelitian, sasaran yang ingin dicapai, kegunaan hasil kajian secara teoretis maupun praktis, serta kerangka penyusunan tugas akhir secara menyeluruh.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat telaah kritis terhadap konsep, variabel, dan teori manajemen sumber daya manusia yang relevan dengan topik bahasan. Di dalamnya juga disajikan komparasi dari literatur empiris terdahulu, peta konsep hubungan antarvariabel, serta formulasi dugaan sementara (hipotesis) yang akan diuji.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini memaparkan rancangan teknis pelaksanaan riset, mulai dari ruang lingkup tempat penelitian, teknik penarikan sampel, hingga definisi operasional tiap variabel. Penulis juga menjabarkan metode pengumpulan data melalui instrumen kuesioner serta tahapan pengujian statistik yang digunakan untuk memproses data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan profil instansi serta demografi para responden yang berpartisipasi dalam pengumpulan data. Fokus utama pada bagian ini adalah pemaparan hasil kalkulasi statistik empiris, pembuktian kebenaran hipotesis, serta interpretasi mendalam mengenai fenomena beban kerja, rutinitas, dan stres terhadap produktivitas karyawan di lapangan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai bagian akhir, bab ini merangkum poin-poin inti dan jawaban atas rumusan masalah berdasarkan hasil evaluasi data pada bab-bab sebelumnya. Selanjutnya, dirumuskan pula rekomendasi solutif yang aplikatif bagi pihak manajemen perusahaan dalam mengelola SDM, serta masukan konstruktif bagi pengembangan riset akademis di masa mendatang.