

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan memiliki tujuan yang akan dicapai. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan mendayagunakan sumberdaya yang ada dalam organisasi. Sumber daya tersebut dapat berupa sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan, dan sumber daya teknologi. Diantara sumber daya tersebut yang paling penting adalah sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor yang mampu menunjukkan keunggulan kompetitif dan menyinergikan sumber daya yang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia memiliki tempat yang sangat strategi dalam kehidupan dan dan berkelanjutan perusahaan. Hal ini baik dan buruknya sumber daya manusia dapat berdampak pada perilaku kerja, motivasi kerja, kinerja yang pada waktunya akan menentukan maju mundurnya perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia merupakan orang-orang yang ada dalam tubuh organisasi. Sebagai aset yang penting bagi sebuah organisasi, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik oleh manajemen. Untuk mencapai rencana strategi manajemen perlu untuk memberikan fasilitas atau perhatian khusus kepada pegawai agar mampu memberikan kontribusi yang signifikan bagi perusahaan.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat, membawa perubahan dalam kehidupan manusia. Perubahan-perubahan itu mengakibatkan

tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap individu untuk lebih meningkatkan kinerja mereka sendiri. Adanya perkembangan tersebut, mengakibatkan karyawan harus mengubah pola dan system kerjanya sesuai dengan tuntutan yang ada sekarang. Dalam kehidupan modern yang makin kompleks, manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada didalam maupun di luar dirinya. Segala macam bentuk stres pada dasarnya disebabkan oleh kekurangan pengertian manusia akan keterbatasannya sendiri.

Stres kerja merupakan istilah umum yang menunjuk pada tekanan dan masalah yang dialami oleh setiap orang dalam kehidupan sehari-hari. Konsep stres mengandung dua makna yaitu positif dan negatif. Jika orang dapat mengatur atau mengelola stres dengan baik maka secara psikologis akan menumbuhkan semangat dan motivasi dalam bekerja. Sebaliknya jika stres terlalu berlebihan akan menyebabkan terganggunya kesehatan baik secara fisik atau non fisik. Penyebab stres merupakan segala sesuatu yang menyebabkan munculnya stres seseorang. Faktor-faktor penyebab stres dapat menciptakan kondisi tertentu dimana seseorang dapat menjadi tertekan atau menderita baik fisik maupun non fisik (Harsono, 2005:146).

Motivasi adalah keinginan untuk bertindak. Ada pendapat bahwa motivasi harus diinjeksi dari luar. Tetapi sekarang semakin dipahami dalam setiap orang termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda. Di pekerjaan kita perlu mempengaruhi bawahan untuk menyelaraskan motivasinya dengan kebutuhan organisasi. Untuk melepaskan potensi pekerja, organisasi cepat bergerak dari pola "*command and control*" (nasihat dan persetujuan), sebagai cara memotivasi. Perubahan sifat ini dimulai ketika *employers* atau pemberi kerja mengenal bahwa menghargai pekerjaan baik adalah lebih efektif daripada memberikan hukuman untuk pekerjaan buruk (Wibowo, 2012:380).

Motivasi bersifat jangka panjang. Inspirasi lebih lanjut diberikan kepada bawahan yang penuh motivasi dengan mempercayai mereka untuk bekerja berdasarkan inisiatifnya sendiri dan mendorong mereka menerima tanggung jawab seluruh pekerjaan. Untuk bawahan yang dimotivasi perlu ditemukan apa

yang dapat memotivasi mereka dan menjalankan apa pun yang dapat membantu mereka. Individu yang penuh motivasi sangat penting untuk memasok organisasi dengan inisiatif baru yang sangat penting dalam dunia yang penuh kompetisi.

Kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Menurut Marwansyah (2010:228) kinerja dapat pula dipandang sebagai perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai oleh seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). Bagi perusahaan, penilaian kinerja karyawan merupakan salah satu tugas manajer yang penting dalam perusahaan. Diakui bahwa banyak kesulitan penilaian kinerja yang dialami dalam menangani secara memadai, karena tidak mudah untuk menilai kinerja seorang karyawan secara akurat. Sifat maupun cara penilaian kinerja terhadap karyawan banyak tergantung pada bagaimana sumber daya manusia dipandang dan diperlakukan didalam perusahaan tersebut. Jika perusahaan hanya berpegang pada asumsi bahwa orang tidak akan bekerja kecuali jika mereka diawasi dan dikendalikan dengan ketat, ia cenderung menerapkan cara penilaian yang bersifat rahasia dan biasanya penilaian tidak objektif. Oleh karena itu, laporan tentang kinerja karyawan merupakan laporan yang bersifat rahasia pula. Sebaliknya jika perusahaan mempunyai pandangan bahwa setiap individu akan bekerja sesuai dengan potensinya dan kekuatan-kekuatannya dan bahwa kemampuan-kemampuan manusia dapat ditambah/dikembangkan, perusahaan akan mengusahakan suatu sistem penilaian yang berusaha mengenali, memperjelas, mengembangkan dan memanfaatkan potensi dan kemampuan-kemampuan para karyawan.

Beberapa penelitian yang terkait dengan stres kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan antara lain penelitian yang dilakukan oleh Tri Wartono (2017) meneliti tentang “Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Studi pada Karyawan Majalah *Mother And Baby*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan. Olivia Theodora (2015) meneliti tentang “Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sejahtera Motor Gemilang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi *relatedness* menjadi motivasi yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan dibandingkan dengan motivasi *existence* dan motivasi

growth. Evi Wahyuningsih, Mahlia Muis, Indrianty Sudirman (2013) meneliti tentang “Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi, kedisiplinan, dan kompetensi yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Anggit Astianto, Heru Suprihhadi (2014) meneliti tentang “Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PDAM Surabaya”. Hasil dari penelitian variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan adalah beban kerja karena mempunyai nilai signifikan yang lebih kecil dari pada variabel stres kerja. Pilatus Deikme (2013) meneliti tentang “Motivasi dan Budaya Organisasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai Bagian Keuangan Sekda Kabupaten Mimika Provinsi Papua”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi dan budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya penelitian internasional yang dilakukan oleh Qadoos Zafar, Ayesha Ali, Tayyab Hameed, Toqeer Ilyas, Hafiz Imran Younas (2015), “*The Influence of Job Stress on Employees Performance in Pakistan*”. Hasil penelitian ini adalah ada hubungan moderat positif antara stres kerja dan kinerja karyawan. Ahmad Jusmin, Syahnur Said, Muh. Jobhaar Bima, Roslina Alam (2016), “*Specific Determinants of Work Motivation, Competence, Organizational Climate, Job Satisfaction and Individual Performance: A Study among Lecturers*”. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data dengan cross section. Hasil penelitian ini adalah motivasi kerja berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan kerja. Kompetensi, iklim organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen. Motivasi kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja dosen. Mahmudah Enny W. (2015), *“Effect of ISO 900-2008 QMS, Total Quality Management and Work Environment on Job Satisfaction and Employee Performance at PT. Mount Dreams Indonesia In Gresik”*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas total manajemen tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Fajar Saranani (2015), *“Role Conflict and Stress Effect on The Performance of Employees Working in Public Work Departement”*. Hasil penelitian ini (1) peran konflik tidak mampu mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai. (2) stres kerja berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin tinggi tingkat job stres maka akan menurunkan kinerja pegawai. Murgianto, Siti Sulasmi, Suhermin (2016), *“The Effect of Commitment, Competence, Work Statisfaction on Motivation, and Performance of Employees at Integrated Service Office of East Java”*. Hasil penelitian ini bahwa komitmen, kompetensi, dan kepuasan kerja masing-masing berpengaruh signifikan terhadap motivasi karyawan. Komitmen, kompetensi, dan kepuasan kerja masing-masing juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada salah satu variabelnya. Untuk penelitian ini lebih memilih menggunakan variabel stres kerja dan motivasi kerja karena AJB Bumiputera 1912 lebih mengandalkan manajemen sumber daya manusia daripada media cetak untuk melakukan promosi. Dimana

setiap karyawan memiliki target berbeda-beda yang harus dicapai setiap bulannya. Sehingga perlu dilakukan bagaimana cara memberikan motivasi yang tepat untuk menghindari stres dalam bekerja.

Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 tergolong perusahaan asuransi yang cukup dikenal masyarakat. Dalam melengkapinya tuntutan pasar, Asuransi Jiwa Bumiputera Lumajang harus dapat mengarahkan seluruh karyawannya untuk meningkatkan kinerjanya semaksimal mungkin. Karena apabila karyawan dapat mencapai target yang sudah ditentukan, maka dari tujuan perusahaan asuransi tersebut secara tidak langsung juga akan tercapai. Pada kenyataannya, Asuransi Jiwa Bumiputera Lumajang memiliki karyawan tetap dan karyawan kontrak. Untuk karyawan kontrak terjadi pembaharuan kontrak selama tiga bulan sekali. Hal ini dilakukan dengan harapan untuk meminimalisir terjadinya keluar masuk karyawan yang tanpa alasan. Keluar masuknya karyawan dalam hal ini sering terjadi pada karyawan bagian marketing itu sendiri. Padahal dalam kenyataannya, karyawan *marketing* yang dapat menentukan maju mundurnya Asuransi Bumiputera Lumajang tersebut oleh karena itu, kinerja karyawan khususnya bagian *marketing* harus ditingkatkan lagi dengan cara memberikan motivasi yang dapat mendorong mereka untuk bekerja lebih baik. Hal ini dilakukan dengan harapan AJB Bumiputera Lumajang dapat menarik pasar lebih banyak lagi dan dapat memuaskan konsumennya dengan kinerja karyawan yang baik. Selain itu, Asuransi Jiwa Bumiputera Lumajang dapat dijadikan referensi dalam memilih perusahaan asuransi, mengingat saat ini telah banyak perusahaan asuransi yang bersaing.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka penelitian ini berjudul “Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bumiputera Lumajang”.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas dan penelitian sebelumnya, serta agar pembahasan penelitian ini tidak meluas maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini khusus membahas Manajemen Sumber Daya Manusia.
- b. Membahas mengenai pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumiputera Lumajang.
- c. Responden pada penelitian ini adalah karyawan bagian marketing AJB Bumiputera Lumajang.

c.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumiputera Lumajang?

- b. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumiputera Lumajang?
- c. Apakah stres kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumiputera Lumajang?

c.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dikemukakan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera Lumajang.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera Lumajang.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumiputera Lumajang.

c.5 Kegunaan Penelitian

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat bermanfaat bagi AJB Bumiputera Lumajang untuk dapat memperhatikan dan meningkatkan sumber daya yang ada, serta dapat memberikan motivasi kerja dan menghilangkan stres kerja

terhadap karyawan agar dapat membangun semangat kerja yang tinggi bagi setiap karyawan.

b. Bagi Peneliti

Sebagai bahan untuk mengembangkan pengetahuan yang diperoleh selama dibangku kuliah yang berupa teori-teori kedalam praktek nyata. Dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 di STIE Widya Gama Lumajang.

c. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan menambah referensi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memunculkan penelitian yang lebih baik mengenai kinerja karyawan pada penelitian yang akan datang.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta referensi penelitian yang sejenis.