

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Winarso (2019) menyatakan bahwa saat ini setiap bisnis atau organisasi harus mampu mengelola dan memaksimalkan sumber daya manusia di dunia bisnis yang semakin berkembang. Setiap sumber daya manusia memerlukan kualitas untuk mendorong pembangunan ekonomi di segala bidang. Indonesia perlu meningkatkan sumber daya manusianya untuk memastikan warganya dapat menggunakan teknologi secara efektif agar siap menghadapi tantangan era *society* 5.0. Nopitasari (2019) menyatakan bahwa hal ini memerlukan penerapan beberapa sumber daya manusia yang strategis. Sumber daya manusia yang memiliki kapasitas lebih besar untuk mengatasi berbagai tantangan dan permasalahan sosial yang muncul dalam konteks revolusi industri 4.0 sangat dibutuhkan di era *society* 5.0. Ermawati (2020) menyatakan bahwa tantangan yang semakin kompleks di era *society* 5.0 ialah sumber daya manusia yang mampu dalam berbagai aspek, khususnya teknologi sehingga mampu bersaing dengan kualitas SDM yang unggul. Pada era *society* 5.0 sumber daya manusia dituntut untuk memiliki kemampuan berpikir kritis, membangun dan berinovasi.

Ketika sumber daya manusia tidak mampu bersaing atau bertahan di era *society* 5.0 maka kecanggihan robot akan menggantikannya. Dalam hal ini perusahaan harus beradaptasi dengan kerangka pembagian kerja untuk mencapai efisiensi kerja melalui inovasi terkini. Penggunaan inovasi yang efektif

memungkinkan perusahaan untuk berkomunikasi antara atasan dan bawahan. Apabila terjadi kegagalan dalam beradaptasi dapat mengakibatkan frustrasi, konflik dan ketidaknyamanan, yang pada akhirnya dapat menyebabkan tingkat stress kerja yang tinggi. Widayati (2018) menyatakan bahwa stres tidak hanya merupakan gangguan psikologis tetapi juga berdampak sikap dan reaksi karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Indonesia masih memiliki sumber daya manusia (SDM) yang rendah dan sulit untuk meningkatkan karena kurangnya tenaga kerja terampil yang mampu memenuhi tuntutan industrialisasi, khususnya di bidang teknologi dan digitalisasi.

Berdasarkan hal tersebut tidak sedikit karyawan yang mengalami stress kerja dikarenakan dituntut untuk mengimbangi kemajuan teknologi yang ada. Menurut survei Cigna International Health pada tahun 2023 hampir 12.000 pekerja di seluruh dunia, 91% pekerja berusia 18 hingga 24 tahun melaporkan mengalami stress kerja, dibandingkan dengan rata-rata 84%. Pada tanggal 13 Juli 2023 dari 26% karyawan Indonesia yang mengalami stres, 78% mengaku stres karena tekanan pekerjaan, 65% karena kepemimpinan yang buruk, seperti karena atasan tidak memberikan instruksi yang jelas, 55% disebabkan oleh budaya organisasi, misalnya rekan kerja sering bersikap *flexing* sehingga mereka berfikir tidak dapat masuk kedalam kelompok tersebut, 44% karena lingkungan kerja yang tidak aman, dan 41% karena *job security*, misalnya karena takut tidak diangkat menjadi pegawai tetap atau tidak diperpanjang kontraknya. Stres di tempat kerja dapat menyebabkan ketegangan dan berdampak pada emosi, pemikiran, kesehatan fisik, dan kesejahteraan mental karyawan. Setyawati (2018) menyatakan bahwa orang yang mengalami stres sering kali merasa tidak nyaman, merasa cemas, mengalami lebih banyak ketegangan dalam pikiran

bahkan mengalami masalah fisik tertentu. Prabowo (2018) menyatakan bahwa stres dapat mengganggu kapasitas karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dan menyebabkan mudah tersinggung, emosi yang tidak menentu, penolakan terhadap kerja sama, sulit tidur, dan akibat negatif lainnya. Faktor yang mempengaruhi stres kerja yaitu gaya kepemimpinan yang kurang efektif, kurangnya arahan yang jelas, informasi yang tidak jelas atau terlambat, kurangnya pengakuan atau penghargaan. Pemeliharaan hubungan karyawan adalah bagian terpenting dari sebuah perusahaan. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam menjaga hubungan ini termasuk penanggulangan stress yaitu sistem komunikasi, konseling, dan penerapan sanksi dan disipliner, insentif, dan kepuasan kerja, pengembangan organisasi, dan peningkatan kualitas hidup para karyawan. Meningkatnya stres kerja pada karyawan kemungkinan disebabkan oleh perilaku atasannya. Oleh karena itu, agar karyawan dapat memenuhi harapan dan menghindari stres, para pemimpin perlu memiliki rasa kepemimpinan yang kuat.

Perusahaan memerlukan pemimpin yang berkompeten. Pemimpin yang efektif memiliki kemampuan untuk mengelola dan mengembangkan keterampilan bawahan atau karyawannya. Setiap manajer mempunyai gaya dan karakteristik kepemimpinan yang berbeda untuk memimpin karyawannya. Untuk memastikan komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan, manajer perlu memperhatikan gaya kepemimpinan yang digunakan dalam organisasi. Maka dari itu, untuk menghindari reaksi berlebihan dari para karyawan, pendekatan seorang pemimpin hendaknya tidak hanya mengutamakan produktivitas tenaga kerja tetapi juga mempertimbangkan kesejahteraan dan perasaan mereka. Mangkunegara (2008) menyatakan bahwa penyebab stress kerja yaitu

kepemimpinan, waktu kerja yang mendesak, kesalahpahaman komunikasi,dll. Istilah kepemimpinan mengacu pada cara manajer membimbing anggota karyawannya. Perilaku manajer diungkapkan dengan gaya kepemimpinan yang dapat mempunyai dampak stres yang dialami karyawan. Sementara pada kenyataan yang terjadi di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jatim atasan terlalu banyak memberi tekanan kepada bawahan membuat para pekerja di jasa raharja merasakan stres kerja. Meskipun memiliki tujuan yang baik akan tetapi pekerja tetap merasa tertekan jika pimpinan memberi tekanan yang berlebihan kepada bawahan. Misalnya, terdapat tugas yang belum memiliki tenggat waktu (deadline) tetapi atasan memberi tekanan kepada bawahan untuk segera menyelesaikan tugas tersebut. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sekarnetta Amadea (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan negatif terhadap stres kerja di kantor XYZ. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Erma Yulia (2017) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat temuan penelitian yang berbeda, oleh karena itu peneliti ingin menguji kembali pengaruh kepemimpinan terhadap stres karyawan.

Dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi, masih ada faktor lain tidak hanya kepemimpinan yang menjadi faktor terpenting, melainkan kemampuan kita dalam berkomunikasi yang dapat menentukan keberhasilan dan kelancaran dalam kehidupan bersosial. Keterampilan komunikasi bukan hanya kemampuan berbicara dengan lancar tetapi juga kemampuan menyampaikan pesan kepada seseorang. Oleh karena itu, komunikasi juga memegang peranan penting dalam kelancaran aktivitas kerja. Dalam dunia kerja, komunikasi yang

buruk seringkali menimbulkan berbagai permasalahan. Sementara pada kenyataan yang sebenarnya terjadi di PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Jatim yaitu adanya komunikasi yang kurang baik hal ini dapat menyebabkan sering terjadi kesalahpahaman, contohnya kesalahpahaman atasan dan bawahan (situasi dimana atasan mendelegasikan tugas tambahan tanpa memahami beban kerja yang sudah ada pada bawahan), kesalahpahaman bawahan dengan bawahan (ketika dua anggota tim memiliki pendekatan yang berbeda terhadap penyelesaian tugas salah satu bawahan merasa stres karena merasa rekan kerja lain tidak berkontribusi dengan baik sementara yang lain menganggap dirinya sudah melakukan yang terbaik), kesalahpahaman atasan dengan atasan (situasi di mana dua atasan di tingkat yang berbeda memiliki pandangan yang berbeda, salah satu atasan menekankan pada target dan hasil, sementara atasan lainnya berfokus pada kesejahteraan karyawan). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2018) dan juga Hasby (2017) membuktikan bahwa dengan adanya komunikasi yang baik maka secara negatif dan signifikan membuat stress kerja karyawan akan berkurang. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Kato dan Widiastuti (2019) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat temuan penelitian yang berbeda, oleh karena itu peneliti ingin menguji kembali pengaruh komunikasi terhadap stres karyawan.

Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan aspek komunikasi dalam kerja dan memastikan dilakukan dengan tepat. Beberapa alasan pentingnya menjaga komunikasi dalam bekerja yaitu: 1) meningkatkan Kerjasama tim; 2) memudahkan dalam penerapan aturan; 3) memudahkan dalam pengambilan keputusan; 4) meningkatkan motivasi. Faktor penting untuk meningkatkan

produktivitas di tempat kerja adalah motivasi. Dalam hal ini motivasi dapat menyebabkan ketidakpuasan di tempat kerja akibat kurangnya pengakuan atau penghargaan yang dapat menyebabkan stres. Jadi, jika perusahaan mempunyai kemampuan dalam memotivasi karyawannya maka dapat berdampak pada semangat kerja dalam menyelesaikan setiap tugas yang diberikan. Sementara di berdasarkan di lapangan motivasi di jasa raharja PT. Jasa Raharja cabang Jatim kurangnya penghargaan dan pengakuan yang cukup terhadap prestasi karyawan, contohnya ketika seorang karyawan yang secara konsisten memberikan ide-ide inovatif dan perbaikan proses tetapi tidak pernah diberi penghargaan atau promosi untuk kontribusinya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh penelitian Ningsih (2017) dan Nanzushi (2015) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terjadinya stres kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Irma Kharismawati (2019) hasil penelitian menunjukan bahwa motivasi berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat temuan penelitian yang berbeda, oleh karena itu peneliti ingin menguji kembali pengaruh motivasi terhadap stres karyawan.

PT Jasa Raharja Cabang Jatim merupakan salah satu perusahaan milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan umum, dalam menjalankan kegiatannya instansi ini selalu berusaha menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan bentuk asuransi yang ditawarkan. PT Jasa Raharja Cabang Jatim terdiri dari beberapa kantor perwakilan, yaitu: (1) Perwakilan Jasa Raharja Pamekasan; (2) Perwakilan Jasa Raharja Bojonegoro; (3) Perwakilan Jasa Raharja Madiun; (4) Perwakilan Jasa Raharja Kediri; (5) Perwakilan Jasa Raharja Jember; (6) Perwakilan Jasa Raharja Malang; (7) Perwakilan Jasa

Raharja Probolinggo; (8) Perwakilan Jasa Raharja Surabaya. Peneliti tertarik untuk meneliti perusahaan ini karena terdapat pengaruh antara kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi terhadap stres kerja karyawan, baik pengaruh secara simultan maupun pengaruh secara parsial. Selain itu, karyawan pada PT Jasa Raharja (Persero) diharapkan dapat melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dan tidak mudah stres jika harus bekerja lebih cepat demi melayani masyarakat sebagai korban kecelakaan karena banyaknya korban kecelakaan lalu lintas yang santunannya harus dibayarkan oleh perusahaan, dimana prosesnya memakan waktu singkat (1x24 jam).

Berdasarkan pemikiran diatas maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMUNIKASI, DAN MOTIVASI TERHADAP STRES KERJA DI PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG JAWA TIMUR”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, dan Motivasi terhadap stres kerja di PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur?
2. Bagaimana pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, dan Motivasi terhadap stres kerja di PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur?
3. Bagaimana pengaruh Kepemimpinan terhadap stres kerja di PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur?
4. Bagaimana pengaruh Komunikasi terhadap stres kerja di PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur?

5. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap stres kerja di PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, dan Motivasi terhadap stres kerja karyawan di PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur
2. Untuk menganalisis pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, dan Motivasi terhadap stres kerja karyawan di PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur
3. Untuk menganalisis pengaruh Kepemimpinan terhadap stres kerja karyawan di PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur
4. Untuk menganalisis pengaruh Komunikasi terhadap stres kerja karyawan di PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur
5. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi terhadap stres kerja karyawan di PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran lebih lanjut tentang seberapa besar pengaruh kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi terhadap stres kerja yang dialami oleh karyawan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran atau referensi untuk penelitian mendatang tentang pengaruh komunikasi, kepemimpinan, dan motivasi terhadap stres kerja karyawan PT Jasa Raharja Cabang Jawa Timur.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis pada penelitian ini, yaitu :

- a. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat menjadi harapan yang digunakan untuk menilai kesadaran perusahaan dan membantu perusahaan mengoptimalkan kinerja karyawan, terutama dalam hal komunikasi. Komunikasi yang efektif tidak hanya membantu dalam meningkatkan kinerja individual karyawan, tetapi juga mengoptimalkan kinerja perusahaan secara keseluruhan melalui peningkatan keterlibatan karyawan, kolaborasi tim, pengambilan keputusan, inovasi, pengelolaan konflik, kualitas layanan dan produk, serta reputasi dan loyalitas pelanggan.
- b. Bagi Universitas Merdeka Malang, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk membantu mahasiswa lain dalam melakukan penelitian selanjutnya dan menjadi bahan referensi bagi mahasiswa Universitas Merdeka Malang.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan akan memberikan informasi lebih lanjut tentang pengaruh kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi terhadap stres kerja karyawan di PT Jasa Raharja Cabang Jawa Timur. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi untuk studi yang serupa.
- d. Bagi mahasiswa, agar dapat digunakan sebagai referensi untuk menentukan informasi dan jawaban bagi calon peneliti di masa depan.