

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan sesuatu yang paling penting seperti halnya sumber daya alam, teknologi dan modal, di mana manusia adalah penggerak terpenting bagi sebuah perusahaan. Organisasi sebenarnya memerlukan ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dan terbaik, khususnya di era globalisasi ini. Seluruh bisnis perusahaan komersial pada era ini haruslah siap untuk berkembang serta memperkuat diri dengan cara yang baik untuk bersaing agar mampu menjawab semua situasi yang menuntut di masa depan. Sumber daya manusia dalam contoh ini, karyawan umumnya memainkan posisi yang aktif dan dominan dalam kegiatan perusahaan karena kenyataan bahwa karyawan adalah penentu, pelaku, dan perencana tujuan organisasi. Kuat dan terarahnya kelompok pekerja yang digunakan adalah penentu peningkatan kinerja pegawai, oleh karenanya diperlukan cakupan instansi yang dapat menginspirasi karyawan untuk perlu bekerja lebih produktif sesuai rencana yang sebelumnya sudah ditentukan. Sehingga setelah direkrutnya karyawan, diputuskan lalu dilantik, maka mereka dapat maju agar lebih sesuai untuk proses dan perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia adalah aktivitas untuk mendapatkan, memperluas, menjaga dan memanfaatkan sumber daya manusia untuk membimbing perusahaan dalam mencapai impiannya. Dalam mewujudkan impian organisasi, dibutuhkan sumber daya manusia (karyawan) terbaik. Kinerja karyawan yang berkualitas harus senantiasa ditingkatkan dan dipertahankan, di antaranya yaitu untuk memberikan rasa nyaman pada lingkungan baik fisik maupun non fisik, namun juga untuk meningkatkan motivasi karyawan.

Penyediaan lingkungan kerja yang sesuai akan harapan pegawai dapat menjadikan pegawai terstimulasi agar kinerja karyawan maksimal dalam bekerja membuat pegawai senang dan puas, baik terhadap lingkungan kerja perusahaan ataupun motivasi yang diperoleh dari pihak perusahaan atau instansi khususnya pimpinan instansi ataupun antar karyawan dengan harapan tiap-tiap pegawai, dengan demikian bila karyawan sudah puas maka harapannya akan bisa mencapai tujuan utama perusahaan secara mudah. Lingkungan kerja yang baik bisa memacu kepuasan kerja dan produktivitas pekerja sehingga bisa mengurangi stres. Siagian (2019: 103), berpendapat bahwa keuntungan dari lingkungan kerja yaitu untuk membentuk semangat kerja, dengan demikian pada akhirnya produktivitas dan kinerja standar secara keseluruhan mengalami peningkatan. Lingkungan kerja juga bisa mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Munculnya kepuasan kerja ini dirasakan oleh pekerja itu sendiri. Kepuasan kerja menampilkan perasaan karyawan tentang puas atau sedih, nyaman ataupun tidak dengan lingkungan kerja dari instansi tempatnya bekerja.

Peningkatan kinerja secara keseluruhan dengan cara bahwa kinerja keseluruhan yang baik akan menjadi umpan balik bagi bisnis, atau motivasi kerja dan individu tidak akan lagi menikmati kepuasan kerja di tempat bisnis. Orang tersebut juga harus meningkatkan kinerja secara keseluruhan melalui bagaimana karyawan membangun hubungan dengan atasan dan bawahan di tempat kerja. Stress-stress yang dihadapi melalui karyawan akan menimbulkan stress pada pria atau wanita tersebut. Demikian pula, kemampuan mental dan fisik pekerja akan memberikan produktivitas yang tepat bagi majikan jika pekerja tidak mengalami stress yang menyebabkan stress di tempat dia bekerja.

Mengelola sumber daya manusia adalah sesuatu yang tergolong sulit sebab karyawan memiliki pemikiran, latar belakang dan status yang berbeda. Sumber daya manusia biasanya dikaitkan dengan perusahaan mana pun

sebagai elemen penentu gaya hidup dan posisinya dalam berkontribusi pada pemenuhan keinginan organisasi secara efektif dan efisien. Mengatasi masalah dalam urusan otoritas membutuhkan pertanyaan tentang waktu dari karyawan, waktu yang cukup untuk menyelesaikan tugas dan anggota keluarga yang tepat di antara karyawan. Tanpa ini, karyawan dapat mengalami stress dalam stress waktu luang karena kebutuhan yang tidak wajar dalam pekerjaan mereka. Masyarakat sebagai penyelenggara pemerintahan disadari atau tidak, secara tidak langsung, biasanya memperlihatkan kecenderungan watak yang berlawanan dari tuntutan penempatan. yaitu terutama karena benturan, stress, stress atau penyesuaian yang mungkin kurang harmonis dengan lingkungan sekitar yang kemudian menimbulkan stress dan mempengaruhi perilaku seseorang (Wijono, 2012). Stress ini akan muncul ketika ada kebutuhan pada diri seseorang yang dirasa berat, mendesak, memberatkan atau melebihi kemampuan individu untuk berubah karena produktivitas kerja menjadi turun.

Menurut Robbins (2013), stress adalah ketidakseimbangan antara pilihan dan potensi untuk memuaskannya sehingga memiliki efek penting baginya. Stress sebagai situasi dinamis di mana manusia dihadapkan dengan kemungkinan, batasan dan tujuan dan konsekuensi yang terkenal sangat kritis namun tidak pasti. Stress kerja adalah situasi yang dapat dibagi menjadi komponen yang unik, dalam bentuk stress emosional, ketakutan, dan tidak adanya keterlibatan dalam tanggung jawab olahraga. Gaya hidup mutakhir semakin kompleks, manusia akan cenderung bersenang-senang di bawah stress jika mereka tidak dapat mengubah keinginan mereka untuk kebenaran disekitarnya, setiap kenyataan ini ada di sekitar mereka. Atau di luar dirinya. Semua jenis stress pada dasarnya karena kurangnya pengetahuan manusia tentang hambatan mereka.

Semua jenis stress pada dasarnya karena kurangnya pengetahuan manusia dalam hambatan mereka sendiri. Ini adalah ketidakmampuan untuk

memerangi batas-batas frustrasi, peperangan, stress, dan rasa bersalah yang dapat menjadi jenis stress yang sederhana. Stress kerja dengan kadar tertentu akan merangsang fisik untuk dapat menumbuhkan kapasitasnya untuk bereaksi. Karyawan atau individu kemudian sering memainkan tugas pada tempo yang lebih tinggi, lebih mendalam, atau lebih cepat. Stres aktivitas, dengan kata lain, pada tingkat yang positif dapat meningkatkan kinerja keseluruhan karyawan secara universal, tetapi jika dibiarkan dapat menurunkan tingkat kinerja pekerja.

Hasil penelitian oleh Stafylal et al. (2013) didapatkan hasil yaitu faktor eksogen dari stress kerja adalah konflik dan kendala dalam organisasi. Konflik interpersonal sebagaimana pemaparan Wijono (2012) yaitu konflik yang berkemungkinan untuk berperilaku lebih teratur dalam hubungan antara orang-orang dan orang-orang dalam suatu instansi. Robbin dan Judge (2013) memaparkan, konflik interpersonal dipengaruhi faktor-faktor salah satunya adalah komunikasi sebagai metode bertukar pesan di antara orang-orang atau di antara lembaga-lembaga kecil, dengan banyak konsekuensi dan sedikit masuk. Komunikasi ini memainkan fitur krusial dalam interaksi sosial sebab melalui komunikasi ini bisa menjadi sumber konflik interpersonal. Terlalu banyak atau terlampau sedikitnya komunikasi bisa menjadi alasan untuk perang. Komunike negatif dapat menyebabkan kesalahpahaman di antara individu atau bahkan lebih. Hal tersebut dikuatkan dengan menggunakan pendapat Kadarsih yang menyatakan bahwa efektivitas komunikasi dalam hubungan interpersonal ditentukan dengan menggunakan komunikasi untuk secara nyata spesifik apa yang ingin dibawanya, menciptakan pengaruh positif atau berdampak pada orang lain sesuai dengan kehendaknya. Konflik akibat percakapan yang tidak berguna tidak hanya muncul dalam cara sosialisasi dalam organisasi, tetapi juga dalam cara musyawarah atau pengambilan keputusan. Variabel pribadi mencakup nilai-nilai, perasaan, dan kepribadian seseorang melalui seseorang. Persona yang

merupakan unsur utama dalam mempengaruhi konflik interpersonal menurut Allport (dalam Kuncoro, 2012) digambarkan sebagai agen dinamis pada individu sebagai alat psikofisik yang mempengaruhi adaptasi sesuai dengan lingkungan. Karakter, khususnya cara seseorang menyesuaikan diri dengan lingkungannya mempengaruhi bagaimana berinteraksi dan berperilakunya seseorang tersebut dengan orang lain (Kuncoro, 2012). Orang yang mudah tersinggung dan berwatak keras akan cenderung sulit menyesuaikan perasaannya agar mudah terlibat dalam perjuangan. Orang yang keras kepala dan menjengkelkan jauh lebih mungkin untuk berdebat dan bereaksi buruk pada tahap tertentu dalam konflik. Akibatnya, konflik interpersonal yang muncul juga cenderung ringan.

Sejalan dengan konflik interpersonal, penelitian yang dilakukan Lestari (2018) didapatkan hasil yaitu konflik interpersonal, beban kerja, dan percakapan secara bersamaan memiliki efek utama pada stress kerja pekerja, oleh karena itu itu jauh lebih penting. Untuk mengelola beban kerja karyawan dengan baik, agar karyawan pusat administrasi modern tidak lagi mendapatkan beban kerja di luar batas kemampuannya. Munandar (2014:20) memberikan penjelasan bahwa beban kerja yakni suatu usaha yang dapat diberikan kepada seorang pegawai untuk diselesaikan pada waktu yang tepat dengan bantuan penggunaan kemampuan serta bakat yang dimiliki pegawai tersebut. Beban kerja adalah urutan atau kumpulan tanggung jawab yang diberikan melalui manajemen pada karyawan yang harus diselesaikan dengan menggunakan unit organisasi atau pemegang peran dalam kerangka waktu yang tepat. Mempelajari beban kerja adalah alat untuk memahami jumlah tenaga kerja sumber daya manusia, dipergunakan untuk menyelesaikan masalah perusahaan untuk jangka waktu tertentu, dimana sekarang bukan hanya beban yang terkait dengan skala dan variasi yang dihasilkan oleh setiap pekerja.

Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik merupakan salah satu kantor pelayanan publik yang mana dimasa pandemi Covid-19 ini mengaplikasikan bermacam protokol kesehatan yang harus dijalankan oleh setiap pegawai dan seluruh pengunjung di kantor tersebut, untuk itu dengan adanya beban kerja yang tinggi serta adanya protokol kesehatan yang harus dijalankan secara ketat dapat memberikan dampak pada stress kerja pegawai. Lingkungan kerja yang harus dijaga kesterilannya membuat pegawai tidak dapat leluasa dalam bekerja, pegawai harus beradaptasi pada kebiasaan baru penerapan protokol kesehatan salah satunya memakai masker selama bekerja membuat pegawai kurang nyaman dalam bekerja. Selain itu ketika ada pegawai yang kurang memperhatikan protokol kesehatan akan menimbulkan konflik personal antar pegawai yang telah menjalankan peraturan ketat mengenai protokol kesehatan di masa pandemi saat ini. Untuk itu judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Beban Kerja, Konflik Interpersonal dan Lingkungan Kerja terhadap Stres Pegawai di Masa Pandemi Covid-19 pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Gresik”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam pembahasan ini adalah:

1. Apakah beban kerja mempengaruhi stress kerja selama masa pandemi Covid-19 di BPJS Ketenagakerjaan di lingkungan kerja dinas Gresik?
2. Apakah konflik interpersonal berpengaruh terhadap stress pekerja selama masa Pandemi Covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan Gresik?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap stress pekerja selama masa pandemi Covid-19 di BPJS Ketenagakerjaan kantor dinas Gresik?

4. Beban Kerja, Konflik Interpersonal dan Lingkungan Kerja Secara Bersamaan Mempengaruhi Stress Karyawan Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Terutama berdasarkan uraian sejarah masalah masa lalu, masalah tambahan dan tujuan dari pemeriksaan di atas, tujuan dari pengamatan ini yaitu untuk mengetahui:

1. Pengaruh beban kerja terhadap stres pegawai selama masa pandemi Covid-19 di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Gresik.
2. Pengaruh konflik interpersonal terhadap stress pekerja selama masa Pandemi Covid-19 di BPJS Ketenagakerjaan di kantor dinas Gresik.
3. Pengaruh lingkungan kerja terhadap stress pekerja selama masa Pandemi Covid-19 di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Gresik.
4. Dampak beban kerja, konflik interpersonal dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap stress pekerja di beberapa titik pandemi Covid-19 di tempat kerja BPJS Ketenagakerjaan cabang Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Mengacu pada latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian sebelumnya, manfaat dari studi ini di antaranya yaitu:

1. Aspek Akademis

Bagi akademis, hasil tinjauan ini dapat digunakan oleh siswa sebagai referensi untuk penelitian sebelumnya tentang manajemen sumber daya manusia terkait stress kerja, beban kerja, lingkungan kerja dan konflik interpersonal.

2. Aspek Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Bisa juga dimanfaatkan untuk mengembangkan kemampuan yang dimiliki oleh mahasiswa yang diperoleh di bangku perkuliahan yang menyangkut mata kuliah manajemen sumber daya manusia.

3. Aspek Praktis

Bagi BPJS Ketenagakerjaan Dinas Gresik, dampak dari pengamatan ini dapat dijadikan bahan evaluasi agar pegawai di tempat kerja tidak lagi merasakan beban kerja yang besar di masa pandemic saat ini sehingga menghilangkan stres yang dialami melalui karyawan dapat diminimalkan atau bahkan dihilangkan.