

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kelompok atau individu yang memberikan energi, keahlian, kreativitas, dan upaya mereka untuk mengelola aset perusahaan disebut sebagai sumber daya manusia. Menurut Potu (2013), SDM yang rendah dikombinasikan dengan produktivitas yang rendah dapat menjadi masalah bagi sebuah perusahaan. Sebab, SDM telah menjadi aset berharga dalam meningkatkan produktivitas setiap karyawan di perusahaan.

Karyawan sering mengalami stres di tempat kerja karena kondisi kerja yang kurangnya dukungan sosial dan masalah keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan, terutama dengan beban kerja yang berat. Setiap pegawai memiliki pemicu stress yang berbeda-beda. Seperti yang dijelaskan oleh Cooper (2013), stress kerja merujuk kepada lingkungan yang cenderung negatif atau penyebab dari stress seperti beban kerja yang berlebihan, konflik peran atau ambiguitas, serta kondisi kerja yang buruk.

Menurut Bakker dan Demerouti (2017) sumber daya dengan tuntutan pekerjaan seperti beban kerja terbukti mendorong proses motivasi pegawai untuk mendapat hasil yang positif. Namun, itu menjadi tuntutan atas kelebihan sumber daya di tempat kerja sebagai akibat dari beban kerja yang berlebihan, yang dapat menyebabkan stres dan kelelahan serta memiliki dampak negatif pada kinerja masa depan.

Stres kerja didefinisikan sebagai keadaan stres yang menyebabkan ketidakseimbangan fisik dan psikologis seseorang dengan mempengaruhi perasaan, cara berpikir, dan situasi psikologis karyawan. (Rivai dan Sagala, 2011). Stres yang berlebihan mengakibatkan rusaknya kemampuan karyawan untuk mengatasi lingkungan organisasi kerja mereka. Stres dan beban kerja yang berat dapat mempengaruhi kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka.

Menurut World Health Organization (2016) dalam jurnal Khoirurrahman et al (2023) stres yang terjadi di tempat kerja adalah reaksi umum kepada seseorang yang merasa tertekan oleh tuntutan pekerjaannya. Terjadi ketika kebutuhan dan harapan karyawan yang tidak terpenuhi, seperti tidak mendapatkan waktu tidur yang cukup, kondisi kerja yang keras, dan beban kerja yang berat. Stres yang tinggi dapat memberikan reaksi yang tidak diinginkan ketika pegawai menghadapi beban kerja yang berat atau tuntutan yang dibebankan kepada pegawai. Hal tersebut merupakan masalah yang terus meningkat jumlahnya pada suatu perusahaan (Kakada dan Deshpande, 2018).

Menurut Ingusci et al, (2021), *work overload* adalah pekerjaan yang memungkinkan karyawan untuk bekerja lebih cepat, menanggapi dengan cepat, melakukan beberapa pekerjaan, dan menyelesaikan beberapa proyek sekaligus, tergantung pada kebutuhan organisasi. Pekerjaan dalam organisasi dalam mengelola proses kerja menjadi lebih baik merupakan sebuah tuntutan kepada pegawai yang berdampak negatif terhadap mental pegawai (Sandoval-Reyes et al, 2019). Akibatnya, organisasi harus menemukan keseimbangan antara meningkatkan produktivitas dan memastikan kesejahteraan karyawan.

Pekerjaan yang berat menyebabkan stres pada seseorang, yang dapat menyebabkan keinginan untuk berpindah ke pekerjaan lain. Karyawan tidak dapat memenuhi harapan manajemen karena beban kerja yang berat (Hom et al, 2012). Beban kerja yang sesuai dengan standar pegawai akan menimbulkan kepuasan pada pegawai dan memberikan hasil yang terbaik kepada perusahaan (Shah et al, 2010). Berkaitan dengan hal tersebut, menurut Robertson dalam jurnal Hakro et al, (2022) bahwa banyak faktor yang menyebabkan pada stres kerja, termasuk beban kerja yang berlebihan, ketidakpuasan di tempat kerja, kurangnya komitmen karyawan, kekurangan motivasi dan kemajuan karir, dan kurangnya penghargaan dan pengakuan.

Menurut Jyothi S dan Jyothi P (2012) *work life balance* merupakan pencapaian karyawan yang berhasil dalam menyeimbangkan kehidupan pribadi mereka dengan kehidupan kerja mereka. Acuan dalam upaya seseorang untuk mengelola keseimbangan pekerjaan dibagi menjadi tiga domain kehidupan yaitu perusahaan atau karyawannya, kehidupan sosial dan pribadi (Schroth H, 2019). Hebbbar et al (2022) berpendapat *work life balance* bertujuan untuk mendukung upaya karyawan dalam mengelola waktu dan kekuatan pegawai antara tugas yang dilakukan dengan faktor lainnya dalam kehidupan mereka. Maka dari itu, keseimbangan kehidupan kerja sebagai upaya membagi peran pegawai antara peran pribadi dengan keluarga.

Terganggunya *work life balance* karyawan dikarenakan konflik peran antara karyawan dengan keluarga dapat memicu stres bagi karyawan dalam perusahaan (Anderson et al, 2002). Karyawan yang dapat menyeimbangkan kehidupan pribadi

dengan kehidupan kerja akan mendapatkan dampak baik karena akan mengurangi tingkat stres mereka. Penelitian Hebbar et al (2022), stres kerja yang disebabkan karena jam kerja yang terlalu panjang dapat mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja pegawai. Karyawan yang tidak mampu melakukan batas yang jelas antara kehidupan pribadi dengan kehidupannya dapat menimbulkan sikap yang tidak profesional. Oleh karena itu, pegawai dalam bekerja dapat merasa stres karena beban kerja yang berlebihan dan tidak puas dengan kehidupan pribadi mereka.

Keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi memiliki pengaruh terhadap stres kerja. Menurut McClelland et al, (2016) penekanan untuk mengkaji unsur-unsur keseimbangan kehidupan kerja yang memiliki pengaruh dengan kesejahteraan, sikap, dan hasil yang dikerjakan oleh pegawai pada perusahaan. Maka dari itu, dapat menunjukkan keseimbangan kehidupan kerja yang buruk dapat memberikan dampak negatif pada aktivitas pegawai yang menimbulkan stres pada pekerjaan mereka.

Dukungan sosial di tempat kerja diartikan sebagai upaya individual atau kelompok dalam memberikan bantuan, informasi serta dorongan emosional kepada orang lain yang mengalami stressor untuk upaya perlindungan sesama pegawai (Aisyah, 2021). Dukungan sosial ini memberikan upaya umpan balik antara tingkat dukungan sosial yang diberikan kepada pegawai dengan tingkat stress yang dihadapi akibat beban pekerjaan yang tinggi. Dengan upaya umpan balik dari dukungan sosial ini menjadi solusi dari berbagai dampak negatif yang dihadapi oleh pegawai di perusahaan.

Kesehatan dan Keselamatan Kerja diatur dengan Undang-Undang No. 1 Tahun 1970 tentang keselamatan dalam bekerja yang berisikan yaitu melakukan suatu pekerjaan di tempat kerja yang termasuk di darat, di dalam tanah, di dalam air maupun di udara, di permukaan air, bahkan semua yang berada di dalam wilayah kekuasaan hukum Republik Indonesia. Maksud dari Undang-undang tersebut adalah bahwa tujuan dari K3 itu yang berkaitan dengan lingkungan tempat kerja yang memberikan perlindungan dan kenyamanan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas pegawai ditempat kerja. Maka dari itu, Kesehatan dan keselamatan kerja ini termasuk terutama kesehatan mental pegawai terutama menghadapi stress pegawai akibat dari beban pekerjaan dari perusahaan.

PT. Pegadaian merupakan sebuah entitas bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beroperasi di sektor keuangan Indonesia yang memiliki produk dan layanan yang beraneka ragam. Bisnis utama dari PT. Pegadaian yaitu pembelian bahan baku, serta bisnis lainnya seperti pembelian mikro, cicilan, emas, cicilan kendaraan bermotor, dan layanan lainnya seperti transfer uang, *multi-payment online*, dan sebagainya.

PT. Pegadaian sudah berganti dari berbagai bentuk yaitu badan hukum pada tahun 1746 sebagai Bank Van Leening yang didirikan oleh VOC. Pada Tahun 1901 Pegadaian didirikan di Sukabumi. PT. Pegadaian yang telah berganti sebagai badan hukum lalu hingga saat ini berubah bentuk menjadi PT (Perseroan Terbatas) dibawah naungan BUMN berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2021.

PT. Pegadaian Area Padang yang bergerak di bidang pembiayaan, dimana kantor wilayah area padang merupakan bagian dari organisasi untuk wilayah tertentu yakni seluruh kantor cabang dan cabang pembantu di kota Padang serta wilayah kabupaten Kerinci dan kota Sungai Penuh bertugas dalam melaksanakan kegiatan administratif dan operasional perusahaan.



Dapat dilihat dari hasil pra survey melalui wawancara dengan beberapa karyawan pada PT. Pegadaian Area Padang dianalisis melalui tabel dibawah ini sebagai berikut.

Tabel 1 Hasil Pra Survey Wawancara Mengenai Indikasi Stres Kerja Karyawan PT. Pegadaian Area Padang

No.	Pertanyaan	Jawaban	Analisis
1.	Apakah ada pegawai di perusahaan ini yang mengalami stress kerja dan jika ada, apa penyebab stress kerja yang paling sering terjadi pada pegawai perusahaan ini ?	Dilihat dari penjabaran dari stress kerja yang dijelaskan, untuk saat ini belum terdapat gejala yang signifikan, namun gejala seperti kecemasan dan kelelahan emosional banyak terlihat dari keseharian kerja oleh para karyawan serta tergantung dengan kondisi yang dialami saat ini. Penyebab utama dari stress kerja yaitu kelelahan dan mood yang buruk dikarenakan pekerjaan yang banyak.	Beberapa karyawan PT. Pegadaian Area Padang diduga memiliki kondisi stress kerja ketika pekerjaan yang menumpuk dan diiringi dengan kebutuhan pribadi yang dibutuhkan segera serta kelelahan yang mempengaruhi kesehatan mental. Pegawai mengalami stress dalam pekerjaannya dikarenakan beban kerja yang berlebihan dengan gejala seperti kecemasan dan kelelahan emosional terlihat dari keseharian kerja pada pegawai.
2.	Apakah ada pegawai di perusahaan ini yang memiliki kondisi seperti tidak mendapat istirahat yang cukup, kondisi pekerjaan yang penuh dengan tekanan serta beban kerja yang tinggi ?	Kondisi ini lebih ke kondisi pribadi seperti stress ini sering kali terjadi apabila pekerjaan yang menumpuk, dan diiringi dengan kebutuhan yang segera, dan sangat mempengaruhi mental serta kelelahan.	Beberapa karyawan PT. Pegadaian Area Padang bahwa stress kerja terjadi ketika mood yang buruk, mudah marah, bingung dan penat dengan pekerjaan yang dirasakan sangat berat serta tidak ada motivasi kerja.
3.	Dengan stress pegawai terhadap pekerjaannya, menurut Bapak/Ibu apakah keseimbangan kehidupan kerja dan dukungan sosial menjadi faktor penting dalam menghadapi stress terhadap pekerjaan ?	Keseimbangan pekerjaan dengan dukungan sosial sangat diperlukan, dikarenakan dalam dunia pekerjaan terdapat hubungan sosial antar karyawan yang sangat dibutuhkan seperti memberikan dukungan dalam bekerja. Jika komunikasi atau kurangnya dukungan sosial tersebut, stress	Beberapa karyawan PT. Pegadaian Area Padang bahwa keseimbangan kehidupan kerja antara kehidupan pribadi dengan kehidupan kerja ini tergantung dari pegawai masing-masing. Keseimbangan kehidupan kerja terjadi ketika pimpinan dari perusahaan memberikan waktu yang seimbang, dukungan sosial yang baik, dan jam kerja yang optimal yang mengakibatkan

No.	Pertanyaan	Jawaban	Analisis
		terhadap pekerjaan akan cepat muncul dan hasil kerja serta masa depan pekerjaan juga akan mulai goyah.	hasil pekerjaan dapat terlaksana dengan baik.
4.	Apakah Bapak/Ibu Ketika mengalami stress kerja sering melakukan curhat kepada rekan kerjanya ?	Akan melakukan curhat bagi pribadi yang intovert, itu sedikit sulit dilakukan, dikarenakan sering memendam masalah, namun kondisi curhat dalam dunia kerja itu sering dilakukan oleh para karyawan untuk mencari solusi terhadap pekerjaan yang terdapat masalah.	Beberapa karyawan PT. Pegadaian Area Padang bahwa terjadinya stres kerja yang dialami pegawai sangat membutuhkan dukungan sosial dan keseimbangan kehidupan kerja dikarenakan dalam bekerja, hubungan sosial antar pegawai sangat dibutuhkan ketika bekerja dalam team serta dukungan dalam bekerja serta melakukan curhat antar sesama pegawai diupayakan untuk mencari solusi terhadap pekerjaan yang terdapat masalah. Permasalahan ini berkaitan untuk mencapai hasil kerja yang optimal.

Sumber : Hasil Pra Survey Pada 3 Orang Karyawan PT. Pegadaian Area Padang

Berdasarkan uraian fenomena yang disampaikan oleh penulis dengan pengamatan yang dilakukan. Keseimbangan kehidupan kerja dan dukungan sosial yang baik di tempat kerja pada PT. Pegadaian Area Padang perlu diterapkan untuk meningkatkan produktivitas pegawai dengan tingginya beban kerja dan stres kerja yang dapat dikurangi oleh karyawan.

Berdasarkan uraian permasalahan yang terjadi diatas, penulis dapat melakukan penelitian dengan topik yaitu **“Pengaruh *Work Overload* dan *Work Life Balance* Terhadap Stres Kerja Yang Dimoderasi Oleh Dukungan Sosial Di Tempat Kerja Pada PT. Pegadaian Area Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada bagian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *work overload* terhadap stres kerja pada PT. Pegadaian Area Padang?
2. Bagaimana pengaruh *work life balance* terhadap stres kerja pada PT. Pegadaian Area Padang?
3. Bagaimana pengaruh dukungan sosial di tempat kerja terhadap stres kerja pada PT. Pegadaian Area Padang?
4. Bagaimana pengaruh dukungan sosial di tempat kerja dalam memoderasi hubungan antara *work overload* dan stres kerja pada PT. Pegadaian Area Padang?
5. Bagaimana pengaruh dukungan sosial di tempat kerja dalam memoderasi hubungan antara *work life balance* dan stres kerja pada PT. Pegadaian Area Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *work overload* terhadap stres kerja pada PT. Pegadaian Area Padang.

2. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap stres kerja pada PT. Pegadaian Area Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial di tempat kerja terhadap stres kerja pada PT. Pegadaian Area Padang.
4. Untuk mengetahui dukungan sosial di tempat kerja dalam memoderasi hubungan antara *work overload* dan stres kerja pada PT. Pegadaian Area Padang.
5. Untuk mengetahui dukungan sosial di tempat kerja dalam memoderasi hubungan antara *work life balance* dan stres kerja pada PT. Pegadaian Area Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menjadi sumber referensi dan informasi untuk penelitian atau studi di masa depan. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan untuk kemajuan pengetahuan, khususnya di bidang manajemen.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan menjadi bahan informasi dan masukan untuk PT. Pegadaian Area Padang dan membantu manajemen dalam mengambil keputusan. Serta menjadi bahan pertimbangan dalam mengidentifikasi terkait pengaruh *work overload* dan *work life balance*, yang dimoderasi oleh

dukungan sosial di tempat kerja terhadap stres kerja pegawai pada PT. Pegadaian Area Padang.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Penulis melakukan batasan dalam ruang lingkup penelitian ini untuk menghindari kekacauan pembahasan dan perluasan pembahasan. Penelitian ini terfokus pada pegawai pada PT. Pegadaian Area Padang. Terdapat ruang lingkup yang diteliti yaitu pembahasan tentang Pengaruh *Work Overload* dan *Work Life Balance* Terhadap Stres Kerja Yang Dimoderasi Oleh Dukungan Sosial Di Tempat Kerja Pada PT. Pegadaian Area Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Pada bab II menjelaskan tentang kerangka teoritis yang berisi teori yang berkaitan dengan variabel dalam penelitian ini. Bab ini juga membahas penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III menjelaskan tentang metode yang digunakan, desain penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan sampel, defenisi operasional variabel dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis dari pengambilan kuesioner, hasil pengolahan data dan pembahasan yang telah diolah menggunakan aplikasi pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang dapat disimpulkan dalam hasil analisis peneliti, implikasi hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran.

