

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dalam dunia usaha saat ini semakin bertambah pesat dan tingkat persaingan semakin tajam, sehingga dalam pengelolaan perusahaan diharapkan mampu menggunakan manajemen sumber daya manusia dengan baik (Rahayu, 2020). Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem sebuah manajemen perusahaan dan menjadi pokok penting dari sebuah keberhasilan perusahaan. Perusahaan yang ikut serta dalam persaingan bisnis semakin kompetitif termasuk perusahaan sektor perbankan harus menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah menciptakan lapangan kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan.

Manajemen sumber daya manusia tidak hanya berfokus pada pengembangan kinerja, tetapi juga pada pengelolaan faktor-faktor psikologis yang dapat memengaruhi produktivitas seperti stres kerja (Urba & Soetjningsih, 2022). Stres kerja merupakan salah satu fenomena yang kerap dijumpai dalam dunia kerja, khususnya di kalangan karyawan marketing. Karyawan marketing menjadi lini penting bagi PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda) dalam mencapai target bisnis dan tanggung jawab yang besar seperti tuntutan untuk mencapai target, menghadapi tekanan dari pelanggan, serta perubahan regulasi perbankan dapat memicu stres kerja yang tinggi.

Fenomena stres kerja yang terjadi tidak hanya berpotensi menurunkan produktivitas karyawan tetapi juga berdampak negatif pada kesehatan fisik dan mental karyawan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti

menemukan fenomena stres kerja yang terjadi pada karyawan marketing PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda) dapat dilihat pada tabel I.1.

Tabel I.1
Observasi Stres Kerja Karyawan Marketing PT. BPR BKK
Kebumen (Perseroda)

Indikator	Jumlah Karyawan yang Mengalami Stress Kerja	Presentase (%)	Fenomena
Tuntutan tugas	28	70	Mayoritas karyawan merasa kewalahan dengan kondisi kerja yang berat, tata letak fisik tidak ergonomis, dan beban target tinggi.
Tuntutan peran	32	80	Karyawan sering merasa tidak jelas mengenai ekspektasi atas peran mereka, tekanan untuk multitasking tinggi.
Tuntutan antar pribadi	18	45	Beberapa karyawan mengeluhkan konflik dengan rekan kerja, kurangnya komunikasi yang efektif, dan rivalitas antar tim.
Struktur organisasi	26	65	Struktur organisasi yang tidak jelas menyebabkan kebingungan terkait wewenang, tanggung jawab, dan pelaporan kerja.

Indikator	Jumlah Karyawan yang Mengalami Stress Kerja	Presentase (%)	Fenomena
Kepemimpinan organisasi	22	55	Kepemimpinan cenderung otoriter, kurang memberi arahan dan dukungan emosional, menciptakan rasa takut dan cemas.

Sumber: Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel I.1 menunjukkan bahwa stres kerja pada karyawan marketing PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda) terutama dipengaruhi oleh tuntutan peran (80%) dan tuntutan tugas (70%). Mayoritas karyawan merasa beban kerja mereka berat, dengan target tinggi dan kondisi kerja yang kurang optimal. Selain itu, ketidakjelasan dalam ekspektasi peran memperburuk situasi, membuat karyawan bingung dengan tanggung jawab dan tugas yang harus mereka penuhi. Kondisi ini menunjukkan bahwa perbaikan dalam sistem kerja dan kejelasan peran sangat diperlukan untuk mengurangi tekanan yang dirasakan karyawan. Faktor lain seperti tuntutan antar pribadi (45%), struktur organisasi yang tidak jelas (65%), dan kepemimpinan organisasi yang kurang suportif (55%) juga turut berkontribusi pada tingginya stres kerja.

Penelitian ini difokuskan pada karyawan kontrak karena kelompok tersebut cenderung memiliki tingkat kerentanan lebih tinggi terhadap stres kerja. Status kontrak membuat posisi mereka tidak seaman karyawan tetap, sehingga muncul kekhawatiran mengenai keberlanjutan pekerjaan, ketidakpastian karier, serta tekanan untuk selalu menunjukkan kinerja optimal.

Hal ini menyebabkan karyawan kontrak lebih sensitif terhadap tuntutan peran maupun beban tugas, sehingga menjadi subjek yang relevan untuk diteliti dalam konteks stres kerja di PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda).

Ketidakjelasan struktur organisasi dan gaya kepemimpinan yang kurang mendukung menjadi akar masalah dalam lingkungan kerja. Struktur yang tidak transparan menciptakan kebingungan terkait wewenang dan tanggung jawab. Berdasarkan observasi yang dilakukan, stres kerja di kalangan karyawan marketing PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda) didukung oleh berbagai faktor, dengan tuntutan peran dan tugas menjadi faktor dominan. Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Sinambela, 2018).

Penelitian sebelumnya menunjukkan beberapa faktor yang dapat memengaruhi stres kerja karyawan yaitu *work life balance* (Fikri & Wahyudi, 2024; Paramata *et al.*, 2024; Urba & Soetjningsih, 2022), *job burnout* (Astuti & Rizana, 2022; Lara Sagitha Odimi & Anton Prasetyo, 2023) dan *job insecurity* (Saputri *et al.*, 2020; Y *et al.*, 2023). *Work life balance* adalah suatu keseimbangan antara kehidupan pekerjaan atau karir, keluarga, dan tanggung jawab lainnya yang dimana tiap individu harus membagi dan mengatur hal tersebut, sehingga tidak adanya konflik antara kehidupan pribadi dalam pekerjaan maupun kehidupan keluarga (Mardiani & Widiyanto, 2021)

Beratnya tekanan pekerjaan karyawan marketing pada PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda) seringkali berdampak pada keseimbangan kehidupan pribadi dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa *work life balance* menjadi

sangat relevan, karena karyawan yang mampu menjaga keseimbangan ini cenderung memiliki kualitas hidup yang lebih baik dan tingkat stres yang lebih rendah. Sebaliknya, ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menyebabkan dampak negatif yang berkelanjutan, baik pada karyawan itu sendiri maupun organisasi tempat mereka bekerja.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menemukan bahwa keseimbangan waktu sering terganggu ketika karyawan marketing terjebak dalam tuntutan pekerjaan yang tinggi, sehingga mereka kesulitan untuk meluangkan waktu untuk diri sendiri atau keluarga. Karyawan yang tidak mampu menyeimbangkan waktu antara pekerjaan dan aktivitas di luar pekerjaan cenderung mengalami penurunan kualitas hidup. Kondisi ini bisa berujung pada stres karena kurangnya waktu untuk bersantai dan beristirahat dengan efektif, yang pada akhirnya berpengaruh negatif terhadap kesejahteraan mental mereka.

Karyawan marketing yang terlalu fokus pada pekerjaan dan tuntutan target seringkali kehilangan keterlibatan emosional dengan kegiatan sosial di luar pekerjaan. Ketidakseimbangan dalam keterlibatan psikologis antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menyebabkan kelelahan emosional dan stres. Ketika mereka merasa terisolasi atau tidak mampu berpartisipasi dalam kegiatan sosial, hal ini bisa memperburuk kondisi keseimbangan kerja dan kehidupan mereka, memperburuk stres kerja, dan menurunkan produktivitas.

Pada indikator yang terakhir terkait keseimbangan kepuasan juga berpotensi terganggu jika karyawan merasa tidak puas dengan keseimbangan

antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka. Ketidakpuasan terhadap pekerjaan atau kehidupan pribadi sering kali muncul ketika karyawan merasa kebutuhan mereka tidak tercapai baik di tempat kerja maupun di luar pekerjaan. Hal ini dapat meningkatkan stres kerja karena mereka merasa tidak mampu memenuhi tuntutan yang ada dalam kedua aspek tersebut (Fikri & Wahyudi, 2024; Paramata *et al.*, 2024; Urba & Soetjningsih, 2022).

Faktor kedua yang dapat memengaruhi stres kerja karyawan yaitu dari tingkat *job burnout* (Astuti & Rizana, 2022; Lara Sagitha Oadini & Anton Prasetyo, 2023). *Job burnout* atau kelelahan kerja merupakan fenomena yang semakin sering ditemui di kalangan karyawan, terutama di sektor yang menuntut interaksi intensif dengan klien, seperti karyawan marketing di PT. BPR BKK Kebumen. Salah satu indikator dari *job burnout* adalah kelelahan emosional, yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan yang terus menerus menyebabkan individu merasa terkuras secara emosional. Karyawan yang mengalami kelelahan emosional sering kali merasa frustrasi, sedih, tidak berdaya, dan apatis terhadap pekerjaannya. Mereka menjadi lebih mudah tersinggung dan marah tanpa alasan yang jelas, yang dapat memperburuk suasana kerja dan mempengaruhi hubungan interpersonal di lingkungan kerja. Penurunan kondisi emosional ini tentunya berdampak negatif terhadap kinerja dan produktivitas karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat stres kerja.

Indikator kedua menunjukkan karyawan merasa kelelahan emosional yang mendalam, mereka cenderung mengembangkan sikap negatif terhadap

pekerjaan dan klien, yang merupakan bentuk usaha untuk mengatasi ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan pribadi. Perilaku depersonalisasi ini, seperti menjauh dari lingkungan sosial, mengurangi interaksi dengan klien, atau bahkan bersikap kasar, mencerminkan upaya untuk melindungi diri dari tekanan berlebih. Hal ini dapat menciptakan jarak antara karyawan dan klien, yang berpotensi menurunkan kualitas layanan dan hubungan kerja. Dampak lanjutan dari depersonalisasi adalah penurunan prestasi pribadi, di mana karyawan merasa tidak puas dengan diri mereka sendiri dan pekerjaan yang dilakukan. Mereka merasa belum melakukan hal yang berguna, dan sering kali disertai dengan rasa bersalah, terutama karena perlakuan negatif terhadap klien. Penurunan prestasi pribadi ini memperburuk kondisi mental karyawan, yang menyebabkan stres kerja meningkat dan berdampak pada kesehatan mental serta kinerja di tempat kerja.

Stres kerja menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan pada karyawan marketing di PT BPR BKK Kebumen (Perseroda). Faktor ketiga yang menjadi pemicu stres kerja dalam penelitian ini adalah *job insecurity* yang merupakan kondisi psikologis seorang karyawan yang menunjukkan rasa tidak aman dikarenakan kondisi lingkungan suatu perusahaan yang berubah-ubah (Gayatri & Muttaqiyathun, 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *job insecurity* berpengaruh terhadap stres kerja (Saputri *et al.*, 2020; Y *et al.*, 2023). Berdasarkan hasil observasi menemukan pekerjaan yang dianggap sebagai sumber utama stabilitas finansial dan identitas diri, ancaman terhadap pekerjaan dapat menyebabkan kekhawatiran yang mendalam. Hal ini dapat

memperburuk perasaan cemas dan stres, terutama jika karyawan merasa tidak ada jaminan terhadap masa depan pekerjaan mereka. Penurunan rasa aman ini diperburuk dengan adanya ancaman terhadap aspek-aspek pekerjaan tertentu, seperti perubahan peran, pengurangan jam kerja, atau bahkan potensi pemutusan hubungan kerja.

Ancaman terhadap pekerjaan di masa depan juga berkontribusi pada tingkat ketidakberdayaan individu. Karyawan yang merasa terancam oleh perubahan yang terjadi di lingkungan kerjanya cenderung merasa kehilangan kendali atas nasib mereka, yang semakin meningkatkan kecemasan dan stres. Ketidakberdayaan ini membuat karyawan merasa tidak berdaya dalam menghadapi ketidakpastian pekerjaan, yang akhirnya memperburuk kondisi psikologis mereka. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa rasa ketidakamanan terhadap pekerjaan secara signifikan berpengaruh terhadap peningkatan stres kerja (Saputri *et al.*, 2020; Y *et al.*, 2023). Ketika karyawan tidak memiliki keyakinan terhadap keberlanjutan pekerjaan mereka, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, tingkat stres kerja akan meningkat, yang pada akhirnya memengaruhi produktivitas dan kesejahteraan mental karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis bermaksud untuk meneliti beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku stres kerja karyawan marketing di PT BPR BKK Kebumen (Perseroda). Peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Work Life Balance*, *Job*

Burnout, dan *Job Insecurity* Terhadap Stres Kerja Karyawan Marketing di PT BPR BKK Kebumen (Perseroda).”

1.2 Rumusan Masalah

Stres kerja pada karyawan marketing di PT BPR BKK Kebumen (Perseroda) telah menjadi isu yang signifikan, mengingat tingginya tuntutan pekerjaan, ketidakjelasan peran, serta ketegangan antara kehidupan profesional dan pribadi yang dihadapi oleh para karyawan. Berbagai faktor, seperti *work-life balance*, *job burnout*, dan *job insecurity*, telah terbukti memainkan peran penting dalam memengaruhi tingkat stres kerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam bagaimana ketiga faktor tersebut memengaruhi stres kerja, baik secara individual maupun bersama-sama. Penelitian mengenai pengaruh faktor-faktor ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang dapat mengurangi stres kerja, meningkatkan kesejahteraan karyawan, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif di PT BPR BKK Kebumen (Perseroda).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan marketing PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda)?
2. Apakah *job burnout* berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan marketing PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda)?
3. Apakah *job insecurity* berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan marketing PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda)?

4. Apakah *work life balance*, *job burnout* dan *job insecurity* berpengaruh secara bersama-sama terhadap stres kerja pada karyawan marketing PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda)?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini membatasi populasi penelitian pada karyawan kontrak bagian marketing PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda).
2. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh *work life balance*, *job burnout* dan *job insecurity* dan stres kerja.
3. Guna menghindari meluasnya bahasan, maka variabel akan dibatasi pada:

- a. Stres Kerja

Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Sinambela, 2018). Indikator stres kerja dalam penelitian ini adalah (Afandi, 2018):

- 1) Tuntutan tugas
- 2) Tuntutan peran
- 3) Tuntutan antar pribadi
- 4) Struktur organisasi
- 5) Kepemimpinan organisasi

- b. *Work Life Balance*

Work life balance adalah suatu keseimbangan antara kehidupan pekerjaan atau karir, keluarga, dan tanggung jawab lainnya yang dimana tiap individu harus membagi dan mengatur hal tersebut, sehingga tidak adanya konflik antara kehidupan pribadi dalam

pekerjaan maupun kehidupan keluarga (Mardiani & Widiyanto, 2021). Indikator *work life balance* dalam penelitian ini adalah (Kurniati, 2021):

- 1) Keseimbangan waktu
- 2) Keseimbangan keterlibatan
- 3) Keseimbangan kepuasan

c. *Job Burnout*

Job burnout adalah suatu kondisi kelelahan baik secara fisik maupun mental yang dialami oleh seorang pekerja (Adiguna & Suwandana, 2023). Indikator *job burnout* dalam penelitian ini adalah (Lestari & Purba, 2019):

- 1) Kelelahan emosional
- 2) Depersonalisasi
- 3) Prestasi pribadi

d. *Job Insecurity*

Job insecurity adalah kondisi psikologis seorang karyawan yang menunjukkan rasa tidak aman dikarenakan kondisi lingkungan suatu perusahaan yang berubah-ubah (Gayatri & Muttaqiyathun, 2020). Indikator *job insecurity* dalam penelitian ini adalah (Muhammad, 2022):

- 1) Arti pekerjaan bagi individu
- 2) Tingkat ancaman mengenai aspek-aspek pekerjaan
- 3) Tingkat ancaman dari keseluruhan kerja

- 4) Ketidakberdayaan individu
- 5) Tingkat ancaman terhadap pekerjaan di masa mendatang

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap stres kerja pada karyawan marketing PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda).
2. Mengetahui pengaruh *job burnout* terhadap stres kerja pada karyawan marketing PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda).
3. Mengetahui pengaruh *job insecurity* terhadap stres kerja pada karyawan marketing PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda).
4. Mengetahui pengaruh secara bersama-sama *work life balance*, *job burnout* dan *job insecurity* terhadap stres kerja pada karyawan marketing PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diberikan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi para akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh *work life balance*, *job burnout*, *job insecurity* dan stres kerja.
 - b. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh *work life balance*, *job burnout*, *job insecurity* dan stres kerja.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai salah satu bahan masukan bagi perusahaan yang diteliti yaitu PT BPR BKK Kebumen (Perseroda) dalam rangka menghadapi persaingan yang semakin tinggi. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk referensi yang diterapkan untuk masa yang akan datang. Hal tersebut dapat digunakan sebagai rujukan untuk menerapkan sistem yang efektif pada masa sekarang dan yang akan datang.

