

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Persaingan diantara perusahaan jasa asuransi dewasa ini sangat lah ketat, hal ini disebabkan karena munculnya perusahaan-perusahaan jasa asuransi baru. Tingginya profit yang diperoleh dan minimnya resiko membuat para perusahaan yang memiliki modal besar terjun dalam usaha ini. Mereka berlomba-lomba untuk memikat masyarakat, lembaga pendidikan, perbankan, perusahaan produksi dan perusahaan lainnya. Keadaan ini menuntut setiap perusahaan untuk mampu menciptakan keunggulan kompetitif yang dapat menjamin kelangsungan usaha agar tetap bertahan dalam persaingan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa asuransi, maka perusahaan harus mampu meningkatkan efektivitas fungsi tenaga kerjanya. Oleh karena itu, keberadaan Human Resource Development (HRD) sangat penting bagi perusahaan untuk mengelola, mengatur, dan mengurus sehingga sumber daya manusia (SDM) dapat berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

Keunggulan kompetitif yang di inginkan oleh perusahaan menuntut para SDM nya untuk memaksimalkan kinerjanya. Target kerja yang tinggi dan kemampuan SDM yang berbeda-beda dalam menghadapi tuntutan perusahaan menimbulkan beban kerja yang berbeda-beda pula bagi SDM. Beban kerja adalah

sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu, Menurut Menpan (dalam Sintamonika; 2017). Sedangkan menurut Permendagri No. 12/2008 Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus diemban oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Kemampuan SDM yang berbeda-beda dalam menghadapi tuntutan kinerja akan menimbulkan dampak yang berbeda pula. Karyawan yang tidak mampu menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi akan mengalami stress yang pada akhirnya berpengaruh terhadap hasil kerjanya.

Menurut Siagian (2009:300) stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak dapat di kendalikan dengan baik dapat berakibat pada rendahnya kinerja karyawan di dalam perusahaan. Beehr dan Franz (2002) mengartikan stres sebagai suatu proses yang menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau situasi kerja tertentu. Akibatnya karyawan sering izin tidak masuk kerja karena sakit akibat dari stres kerja yang dialaminya hingga berdampak pada kinerjanya.

Kinerja karyawan adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan yang mempengaruhi seberapa besar banyaknya mereka memberi kontribusi kepada organisasi secara kualitas output, kuantitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif (Marhis, 2002:78). kinerja karyawan yaitu dimana karyawan bekerja untuk menghasilkan input atau output dan dapat disebut

pula hasil kerja secara kuantitas dan kualitas untuk mencapai target yang ditentukan perusahaan agar kinerja di perusahaan tersebut dapat mencapai kesuksesan.

Penelitian tentang beban kerja dan stres kerja pengaruhnya terhadap kinerja karyawan telah banyak dilakukan dan menunjukkan hasil yang berbeda pula diantaranya; Penelitian yang dilakukan oleh Sinta Monika (2016) Beban Kerja dan Stres kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Galamedia Bandung Perkasa. Menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja. Adapun beban kerja dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Tri Wartono (2017) pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan studi pada karyawan Majalah Mother And Baby Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan yang sangat kuat atau positif antara stres kerja terhadap kinerja karyawan. Dan penelitian Chadek Novi Charisma Dewi at all (2014) Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan UD. Surya Raditya Negara; menjelaskan bahwa ada pengaruh negatif dan signifikan stres terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Royhul Akbar (2016) Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Dimediasi oleh Kepuasan Kerja (studi pada KPPN Makassar 1 dan KPPN Makassar 2) menunjukkan hasil bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Agripa Toar Sitepu (2013) Beban Kerja dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.

Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Manado yang menunjukkan hasil bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti kali ini mengambil objek penelitian pada seluruh perusahaan jasa asuransi di Kota Semarang Jawa Tengah. Dan di tujukan untuk meneliti karyawan bagian agen penjualan jasa asuransi. Permasalahan yang sering dihadapi oleh para karyawan bagian agen penjualan adalah masyarakat yang belum sadar tentang arti pentingnya asuransi. Masyarakat juga beranggapan bahwa asuransi hanya membuang-buang uang saja dan menguntungkan perusahaan jasa asuransi. Hal ini membuat karyawan bagian jasa asuransi harus berfikir extra keras untuk dapat menawarkan produk-produk dari perusahaannya. Mereka harus mampu membuat masyarakat sadar akan untungnya ikut asuransi.

Tantangan yang harus dihadapi oleh karyawan bagian agen penjualan merupakan beban kerja yang harus dicapai. Seorang agen dituntut untuk selalu menambah nasabah baru agar memperoleh insentif dari perusahaan. Akan tetapi jika selama 3 bulan berturut-turut agen tidak mendapatkan nasabah baru sebagai konsekuensinya agen tersebut harus keluar dari perusahaan, karena menurut pertimbangan perusahaan, agen tidak dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan (Perjanjian Keagenan Pasal 11 ayat 3). Kondisi seperti ini menimbulkan beban dan stres kerja bagi agen. Dimana agen harus selalu memperoleh nasabah agar tetap dapat bekerja, juga perasaan yang tidak menentu dari kelangsungan pekerjaannya dan masa depan kehidupannya. Kondisi beban dan stres kerja yang tinggi menimbulkan beberapa karyawan sering tidak masuk kerja karena kondisi fisik

yang drop yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Berikut ini data ketidakhadiran karyawan hasil rekap pada perusahaan jasa Asuransi di Kota Semarang.

Tabel 1.1
presentase Ketidakhadiran Karyawan
Bagian Agen Jasa Asuransi di Kota Semarang

No	Bulan	presentase
1	Januari	10%
2	Februari	12%
3	Maret	11%
4	April	9%
5	Mei	7%
6	Juni	4%
7	Juli	5%
8	Agustus	9%
9	September	6%
10	Oktober	8%
11	November	11%
12	Desember	12%
Rata-Rata		8,7%

Sumber: Perusahaan Jasa Asuransi di Kota Semarang

Dari Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa presentase rata-rata ketidakhadiran karyawan masih cukup tinggi yaitu 8,7%. Dengan ketidakhadiran tinggi pada bulan-bulan dimana cuaca di kota Semarang tidak menentu (musim penghujan).

Berdasarkan latar belakang permasalahan yaitu *research problem* dan fenomena yang dialami oleh para agen penjual jasa asuransi juga data pendukung pada Tabel 1.1 di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui dan melakukan penelitian dengan mengambil judul Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Agen Penjualan Jasa Asuransi di Kota Semarang.

1.1 Rumusan Masalah

Dari teori yang dikemukakan para ahli dan perbedaan hasil penelitian terdahulu dimana beban kerja dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan hasil yang menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan juga adanya fenomena yang dialami oleh para karyawan agen penjualan jasa asuransi serta masih tingginya tingkat ketidakhadiran yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja karyawan bagian agen asuransi di Kota Semarang ?
2. Bagaimana stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian agen asuransi di Kota Semarang?
3. Bagaimana beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian agen asuransi di Kota Semarang?
4. Bagaimana beban kerja dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian agen asuransi di Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan bagian agen asuransi di Kota Semarang.

2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan bagian agen asuransi di Kota Semarang.
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan bagian agen asuransi di Kota Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman peneliti di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai beban kerja, stres kerja dan kinerja karyawan secara teoritis maupun aplikasinya di lapangan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan tambahan informasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya serta sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan keputusan.

3. Bagi Universitas

Sebagai tambahan literatur kepustakaan di bidang Sumber Daya Manusia khususnya mengenai beban kerja, stres kerja, terhadap kinerja karyawan.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi yang dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti lain yang ingin meneliti objek yang sejenis dan untuk mengembangkan penelitian sejenis di masa yang akan datang.