

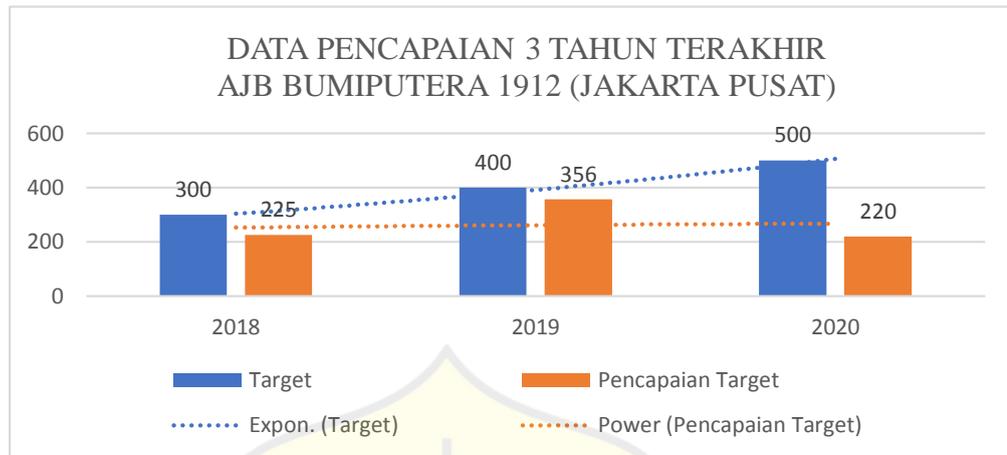
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting sekaligus menentukan efektif tidaknya kinerja suatu perusahaan. Kinerja karyawan dianggap penting bagi organisasi karena keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi kinerja karyawan itu sendiri. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 yang terletak di Jakarta ini adalah kantor pusat dari seluruh Indonesia, yang sangat membutuhkan kinerja karyawan yang tinggi dalam menyelesaikan segala pekerjaan dan tugas. Oleh karena itu, kinerja karyawan yang diharapkan perusahaan adalah karyawan yang mempunyai kemampuan dan semangat kerja yang tinggi dalam pencapaian tujuan bersama.

Kinerja di perusahaan AJB Bumiputera 1912 ini ternyata karyawan menjalankan tugasnya kurang tepat waktu, banyak tugas yang tidak terselesaikan sesuai dengan waktunya. Dengan ini tanggung jawab seorang karyawan kurang dalam menyelesaikan tugas karena masih adanya keterlambatan waktu. Permasalahan-permasalahan tersebut tentunya berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena kinerja yang baik menjadi kunci sukses perusahaan.



Gambar 1.1 Tingkat Pencapaian Target Nasabah 3 Tahun Terakhir AJB Bumiputera 1912

Sumber : AJB Bumiputera 1912

Berdasarkan data dari diagram 1.1, realisasi dari 2018 ke 2020 tidak pernah mencapai target nasabah dikarenakan kinerja pada perusahaan belum optimal. Dikarenakan pada tahun 2018 ke 2019 target naik sebanyak 89% sedangkan ke tahun 2020 menurun sebanyak 44%, yang menyebabkan kinerja karyawan ikut menjadi masalah di AJB Bumiputera 1912 Oleh karena itu peneliti ingin meneliti.

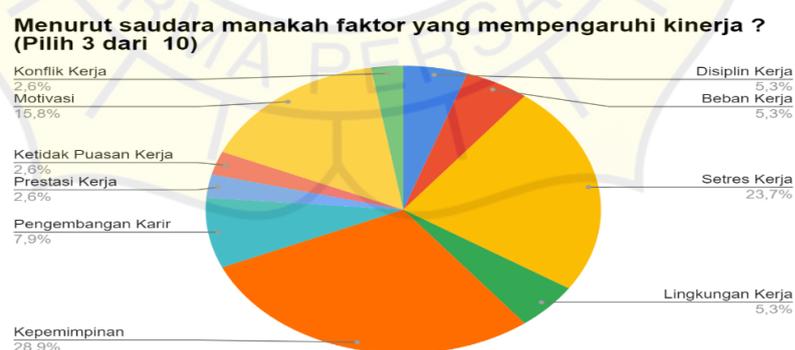
Ternyata banyak faktor kegagalan yang memengaruhi kinerja antara lain kepemimpinan dan stres. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Rahmilasari (2012:92) menjelaskan bahwa kepemimpinan dan stres kerja secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pengaruh yang dominan bahwa apabila kepemimpinan dan stres kerja ditingkatkan maka yang mempunyai pengaruh paling besar adalah kepemimpinan. Jika nilai kepemimpinan dinaikan, maka akan menyebabkan kenaikan kinerja karyawan.

Namun, kenyataannya yang terjadi di AJB Bumiputera 1912 adalah pemimpin kurang memberikan arahan atau bimbingan. Pemimpin di sini kurang berkomunikasi dengan karyawan, sedangkan komunikasi antarkaryawan itu penting jika karyawan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugasnya. Pemimpin lebih tertutup dengan karyawannya tanpa sering adanya komunikasi antarkaryawan. Pemimpin harus meningkatkan komunikasi dengan karyawan sehingga hubungan dengan karyawan dapat terjalin dengan baik. Selain itu, terdapat faktor lain yang memengaruhi kinerja karyawan yaitu stres kerja. Stres kerja dapat memengaruhi seseorang untuk menghadapi pekerjaan karyawan yang nantinya dapat menghambat pencapaian kinerja yang diharapkan dan tentunya akan merugikan organisasi. Kondisi yang terjadi di AJB Bumiputera 1912 ini adalah diberi tugas di luar *job* deskripsinya. Karyawan dituntut untuk dapat menyelesaikan tugas di luar tanggung jawab, sedangkan tanggung jawab utama karyawan juga belum terselesaikan. Karyawan dihadapkan pada perasaan tertekan karena menyelesaikan tugas di luar tanggung jawab yang tidak sesuai dengan *job* deskripsi. Karyawan sering kali mengalami tekanan dengan banyaknya tugas dari cabang daerah yang harus diselesaikan dengan tepat waktu. Hal ini terjadi karena kurangnya karyawan di bagian sumber daya manusia yang membuat keterlambatan waktu dalam menyelesaikan tugas.

Dalam hal ini, karyawan dihadapkan pada perasaan stres kerja. Di perusahaan ini karyawan juga mengalami tekanan dari sikap pemimpin yang meminta karyawan harus dapat tepat waktu dalam menyelesaikan tugas, tanpa

pemimpin tahu kendala yang dihadapi karyawan. Sikap pemimpin seperti ini juga dapat membuat karyawan mengalami stres dalam menyelesaikan tugasnya. Di sini perlu adanya manajemen untuk dapat mengelola stres pekerja di tempat kerja dan harus dapat mengambil tindakan untuk dapat menguranginya. Tindakan yang dapat dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi dengan melakukan proses komunikasi dua arah dalam pemecahannya.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Karena menurut Veithzal Rivai (2014:839), motivasi adalah kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Dengan adanya motivasi kerja yang tinggi maka karyawan akan terdorong untuk melakukan suatu pekerjaan sebaik mungkin dan akan mempengaruhi hasil kinerja karyawan. Semakin tinggi kinerja yang dimiliki maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan.



Gambar 1.2 Tanggapan Responden Mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan AJB Bumiputera 1912

Sumber : Diolah oleh penulis tahun 2021

Berdasarkan grafik diatas dapat kita lihat bahwa kepemimpinan sangat mempengaruhi kinerja sebesar 28,9%, stres kerja juga mempengaruhi kinerja sebesar 23,7% dan motivasi kerja yang juga mempengaruhi kinerja sebesar 15,8%. Menurut penelitian terdahulu menunjukkan bahwa, kepemimpinan, stres kerja dan motivasi kerja karyawan adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di AJB Bumiputera 1912.

Dari info yang peneliti dapatkan saat melakukan wawancara dengan Ibu Sukma selaku *assistant manager* pada tanggal 30 Desember 2020. Beliau menyatakan untuk masalah dalam kinerja masih perlu dibenahi, bahwa dalam 7 bulan terakhir masih ada banyak hal di dalam perusahaan yang mengalami penurunan yaitu kepuasan nasabah menurun, macet nya jenjang karier karyawan dan jarang nya mencapai *achievement* (nabasah baru). Para karyawan harus dilatih dan dikembangkan dibidang tertentu untuk mengurangi dan menghilangkan kebiasaan kerja yang jelek atau untuk mempelajari keterampilan baru yang akan meningkatkan kinerja mereka. Untuk memenuhi tantangan tersebut, diperlukan kemampuan yang tinggi dari para pegawai, sistem penilaian kinerja yang hanya dapat meningkatkan motivasi dan pengembangan karier baik bagi individu itu sendiri maupun bagi kebutuhan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada AJB Bumiputera 1912 (Studi Kasus Di Kantor Pusat Ajb Bumiputera 1912)”**.

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan judul tersebut di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah pada :

1. Kepemimpinan tergolong sudah baik namun kinerjanya masih rendah.
2. Stres kerja cukup baik namun terhadap kinerjanya rendah.
3. Motivasi tergolong cukup baik namun kinerja masih rendah.
4. Kinerja karyawan masih belum optimal.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Dalam melakukan suatu penelitian, pembatasan masalah perlu dilakukan agar pembahasan tidak melebar dan dapat terfokus pada tujuan penelitian. Berdasarkan pada uraian latar belakang penelitian dalam kaitannya dengan judul penelitian, maka ruang lingkup masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dibatasi hanya pada pengaruh kepemimpinan, stres kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan yang didasarkan pada data primer hasil kuesioner.

1.2.3 Perumusan Masalah

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumiputera 1912 ?

2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumiputera 1912 ?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumiputera 1912 ?
4. Apakah kepemimpinan, stres kerja, dan motivasi kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumiputera 1912 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana berkaitan dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, stres kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap agar penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan kontribusi kepada berbagai pihak antara lain :

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk mahasiswa dan generasi penerus Fakultas Ekonomi di Universitas Darma Persada Jakarta.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen AJB Bumiputera 1912.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan tentang kepemimpinan, stress kerja, dan motivasi di Perusahaan. Selain itu penelitian ini sebagai sarana untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu SDM yang sudah diperoleh di bangku perkuliahan.