

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT ASABRI (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang terdaftar sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi sosial. Secara makro, PT ASABRI (Persero) bertugas membantu pelaku UMKM melalui pinjaman Dana Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) dalam rangka mendukung program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional. Sedangkan, secara mikro bertugas mendukung upaya peningkatan kesejahteraan Prajurit Tentara Nasional (TNI), Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dan Pegawai Negeri Sipil Kementerian Pertahanan Republik Indonesia beserta keluarganya dengan menyelenggarakan program asuransi sosial dan pembayaran pensiun. Dalam rangka memenuhi kewajiban pemerintah untuk memberikan hak dan kewajiban bagi para pesertanya, baik aktif maupun pensiun yang berada di wilayah Kalimantan timur dan Utara, maka didirikanlah kantor jaringan layanan yaitu PT ASABRI (Persero) Cabang Balikpapan. Dengan begitu seluruh peserta ASABRI yang berada di wilayah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara dicakup oleh kantor jaringan layanan PT ASABRI cabang Balikpapan.

Pada pelaksanaan monitoring kinerja, PT ASABRI Cabang Balikpapan mencapai perolehan target tertinggi sebesar 66.69 % pada layanan ASABRI Mobile, ASABRI Link, dan Pelaksanaan Sosialisasi. Pencapaian target tersebut membuat PT ASABRI Cabang Balikpapan tidak dikenakan Penalti. Hal ini yang membuat ASABRI Cabang Balikpapan pada tahun 2022 mendapatkan penghargaan sebagai kantor cabang terbaik. Hal tersebut merupakan bentuk apresiasi bahwa PT ASABRI Cabang Balikpapan telah berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan layanan terbaik bagi para pesertanya serta mensosialisasikan Program-Program ASABRI.

Tabel 1.1 Daftar 10 Besar Kantor Layanan Pelanggan Terbaik pada Tahun 2022

| KANCAB ASABRI | TIPE | SKOR | | | PENALTI | TOTAL SKOR | RANK |
|------------------|------|------------------|----------------|-----------------|---------|---------------|------|
| | | ASABRI MOBILE | ASABRI LINK | SOSIALISA SI | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 3+4+5+6 | |
| BALIKPAPAN | B | 33.61 % | 2.62 % | 30.46 % | 0.00 % | 66.69 % | 1 |
| LHOKSEUMAWE | C | 33.77 % | 3.24 % | 23.14 % | 0.00 % | 60.15 % | 2 |
| SERANG | C | 28.64 % | 2.49 % | 24.49 % | 0.00 % | 55.62 % | 3 |
| MAKASSAR | B | 22.92 % | 4.69 % | 26.20 % | 0.00 % | 53.81 % | 4 |
| BANDA ACEH | B | 32.08 % | 0.96 % | 20.07 % | 0.00 % | 53.11 % | 5 |
| MEDAN | B | 21.30 % | 5.61 % | 26.18 % | 0.00 % | 53.09 % | 6 |
| KENDARI | C | 26.70 % | 0.84 % | 19.47 % | 0.00 % | 47.01 % | 7 |
| PALU | C | 24.63 % | 1.62 % | 18.65 % | 0.00 % | 44.90 % | 8 |
| SURABAYA | A | 16.88 % | 7.33 % | 20.48 % | 0.00 % | 44.69 % | 9 |
| BANDUNG | A | 20.33 % | 9.48 % | 14.58 % | 0.00 % | 44.39 % | 10 |

Sumber: PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Balikpapan

Berdasarkan data Tabel 1.1 menjelaskan bahwa cabang Balikpapan berhasil menduduki peringkat 1, sehingga pada monitoring kinerja layanan pelanggan cabang Balikpapan memiliki rekam kinerja yang baik. Untuk mencapai layanan yang prima, perusahaan berusaha semaksimal mungkin untuk menawarkan layanan yang lebih dekat dengan peserta, maka dibangunnya fitur ASABRI Link. ASABRI Link adalah bentuk kerja sama yang sinergis antara PT ASABRI dengan mitra pembayaran. Pengembangan ASABRI Link terus ditingkatkan oleh seluruh kantor cabang agar memudahkan peserta terhadap layanan ASABRI seperti *Mobile Apps*, *Antrian Online*, Autentikasi Digital dan rencana pengembangan serta kerja sama strategis lainnya. Akibatnya, jaringan kantor PT ASABRI (Persero) yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia berlomba-lomba untuk menyebarkan titik layanan agar manfaat program ASABRI Link dapat tersampaikan sebagaimana mestinya.

Selain ASABRI Link, transformasi di bidang layanan yang telah dilakukan ASABRI adalah peluncuran *ASABRI Mobile*. Peluncuran *ASABRI Mobile* memudahkan peserta secara mandiri untuk mengunduh formulir pengajuan layanan untuk pengajuan klaim, formulir PUM KPR bagi peserta aktif dan SPT Pajak bagi peserta pensiun, selain itu *ASABRI Mobile* memudahkan peserta aktif untuk melihat simulasi nilai manfaat selama menjadi peserta ASABRI, sedangkan bagi peserta pensiun memudahkan mereka untuk melakukan pelaporan SPTB setiap

tahun tanpa harus datang ke kantor layanan ASABRI maupun mitra bayar, fitur menarik lainnya adalah peserta yang telah terdaftar di ASABRI secara sah akan mendapatkan Kartu Peserta ASABRI Elektronik (KPA-E), dengan begitu aplikasi ASABRI *Mobile* memudahkan peserta untuk mengetahui informasi layanan, informasi kepesertaan dan pengajuan layanan.

Program kerja selanjutnya adalah pelaksanaan kegiatan sosialisasi kepada para peserta. Maksud dari pelaksanaan kegiatan sosialisasi ini sebagai kewajiban PT ASABRI untuk menyampaikan informasi Hak dan Kewajiban peserta, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 54 Tahun 2020. Dengan begitu adanya pelaksanaan kegiatan sosialisasi dapat meningkatkan pemahaman baik dalam hal pengenalan instansi ASABRI sebagai asuransi sosial juga berkaitan dengan hak dan kewajiban peserta ASABRI serta produk-produk ASABRI. Berdasarkan uraian di atas adanya tuntutan target dan tugas yang rumit terhadap kantor cabang layanan membuat karyawan harus bekerja sepanjang hari bahkan hingga harus bekerja di luar *job description*, melakukan kerja lembur dan menggunakan waktu istirahat pada saat bekerja untuk menyelesaikan pekerjaan yang harus segera diselesaikan.

Seiring persaingan yang ketat dengan sesama kantor cabang, setiap kantor cabang menginginkan karyawan memiliki produktivitas yang tinggi, tujuannya adalah untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan sehingga perusahaan dapat terus berkembang dan memenuhi setiap tujuan yang telah ditetapkan. Seperti yang dilakukan oleh ibu Winarti, selaku Kepala kantor cabang Balikpapan dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan, beliau sebagai pemimpin mengharapkan karyawan yang mampu, cakap, dan berketerampilan tinggi agar dapat mencapai hasil kerja yang optimal. Dengan begitu karyawan didorong untuk memberikan waktu, tenaga dan usahanya untuk melayani pesertanya dan mencapai keseluruhan target kerja yang telah ditetapkan. Menurut Hadijah, (2016), pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja dapat menimbulkan beban yang berbeda bagi pelaku, termasuk masalah beban fisik, dan sosial. Oleh sebab itu, setiap tugas yang dikerjakan oleh individu dapat menjadikan beban kerja baginya. Akibat, tingginya ekspektasi pekerjaan yang dibebankan kepada setiap karyawan PT ASABRI Cabang Balikpapan dapat menyebabkan bertambahnya beban kerja.

Istilah “beban kerja” yang diartikan oleh Johari et al., (2018) mengacu pada setiap kegiatan yang mengharuskan karyawan untuk menghabiskan waktu di tempat kerja karena harus menyelesaikan tugas, tanggung jawab dan kepentingan profesional di tempat kerja baik secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan para Kepala Bidang beserta Staf ASABRI Kancab. Balikpapan ditemukan fakta dilapangannya bahwa setiap bidang memiliki masalah beban kerja yang bervariasi karena beban kerja yang ditanggung setiap karyawan berbeda-beda menurut posisi yang diduduki saat itu. Saat ini, karyawan PT ASABRI Cabang Balikpapan diberikan tugas tidak sesuai dengan posisi yang mereka jabat, dimana mereka bekerja di luar *job description* selain itu pada hari libur seperti Sabtu dan Minggu mereka harus tetap melaksanakan pekerjaan untuk mencapai target yang ditetapkan serta sering kali waktu jam istirahat pada hari kerja tidak cukup, dimana hanya bisa digunakan setengah jam dari yang seharusnya mereka miliki 1 jam istirahat karena mereka harus kembali bekerja. Hal ini sering terjadi pada bidang layanan pelanggan yang harus memenuhi target seperti penggunaan ASABRI *Mobile*, ASABRI *Link* dan pelaksanaan kegiatan Sosialisasi serta harus tetap melayani berbagai keluhan peserta. Demikian pula pada bidang administrasi dan umum, mereka harus menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Pada bidang TJSL (Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan) mengelola kegiatan seperti perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi atas Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan. Selain itu mereka juga harus menyelesaikan penagihan terhadap nasabah yang melakukan peminjaman Program Pendanaan Usaha Mikro dan Usaha Kecil (UMK).

Halbesleben et al., (2014) menjelaskan bahwa adanya tuntutan kerja berlebihan yang ditimbulkan oleh beban kerja yang tinggi akan mengakibatkan berkurangnya sumber daya waktu dan energi yang dimiliki karyawan. Kurangnya minat karyawan dalam bekerja akan disebabkan oleh beban kerja yang berat, karena antusias, kegembiraan dan waktu yang mereka miliki berkurang akibat karyawan harus bekerja sepanjang hari. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fatima et al., (2022) bahwa beban kerja yang tinggi akan mengakibatkan kurangnya internalisasi peran pekerjaan yang otonom dimana pekerjaan mengalahkan segala

aspek dari kehidupan karyawan. Nafs, (2020) menjelaskan bahwa beban kerja dan tuntutan yang berlebihan, akan membuat karyawan rentan terhadap stres. Hal ini didukung oleh Boakye and Kingbo (2020) beban kerja organisasi telah diidentifikasi sebagai penyebab utama terjadinya stres kerja pada karyawan. Menurut Andriani et al., (2018) stres kerja akan muncul pada diri seseorang apabila ada tuntutan-tuntutan pada seseorang diharuskan menekan, menantang dan melebihi daya kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu.

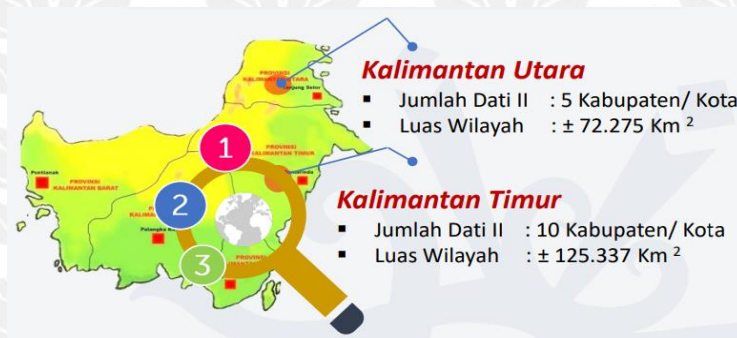
Kondisi stres ditempat kerja memiliki banyak pemicu yang berbeda-beda dan stres di tempat kerja saat ini merupakan gejala yang sering beranjak menjadi masalah, baik bagi individu maupun bisnis. Mengingat sumber daya manusia seringkali mendominasi tempat kerja mereka dari sekian waktu yang tersedia, dengan begitu stres kerja terjadi seiring dengan adanya harapan atau tuntutan akan efektivitas dan efisiensi kerja. Setiap karyawan berusaha untuk melaksanakan tugasnya sesuai kaidah kerja yang berlaku dan dalam koridor yang diharapkan oleh atasannya. Namun, tinggi tuntutan pekerjaan, kompleksitas alur kerja, dan tujuan organisasi yang lebih tinggi, membuat karyawan harus bekerja dengan efektif dan penuh perhatian. Akibatnya, tekanan tersebut menjadi suatu hal yang terus dihadapi karyawan, beban kerja yang tinggi berpotensi menimbulkan konflik seperti stres di tempat kerja. Hal ini menjadi masalah serius saat ini yang dihadapi organisasi dalam menghadapi persaingan global. Hal ini juga dirasakan oleh karyawan ASABRI Cabang Balikpapan. Ahmad and Afgan, (2016) menjelaskan bahwa suatu perusahaan dengan tingkat angka stres kerja yang tinggi dapat dikhawatirkan akan memicu terjadinya tingkat absen karyawan yang tinggi. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh penulis bahwa sepanjang tahun 2019-2022 ASABRI Cabang Balikpapan mengalami peningkatan absensi. Adapun tingkat absensi karyawan ASABRI Cabang Balikpapan tahun 2019 – 2022 adalah sebagai berikut.

Tabel 1.2 Tingkat Absensi Karyawan PT ASABRI Kancab. Balikpapan

| Tahun | Jumlah Karyawan | Hari Kerja | Total Absensi | | |
|-------|-----------------|------------|---------------|-------|-------|
| | | | Izin | Sakit | Total |
| 2019 | 34 | 247 | 8 | 25 | 33 |
| 2020 | 34 | 247 | 10 | 29 | 39 |
| 2021 | 34 | 245 | 19 | 31 | 50 |
| 2022 | 34 | 246 | 22 | 33 | 55 |

Sumber: PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Balikpapan

Pada Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa angka karyawan yang mengajukan libur kerja akibat sakit pada tiap tahunnya mengalami peningkatan. Angka peningkatan absensi kerja selalu didominasi karena alasan sakit. Hal ini diduga oleh penulis karena karyawan mengalami kelelahan yang berlebihan akibat bekerja sepanjang hari. Jam kerja adalah persoalan penting yang disoroti oleh karyawan untuk menyelesaikan tugasnya sesuai dengan job description masing-masing. Peraturan UU Nomor 13 tahun 2021 yang berisi tentang jam kerja karyawan menjelaskan bahwa perusahaan yang memiliki 5 hari kerja dalam seminggu dengan waktu kerja 8 jam dalam sehari atau 40 jam dalam seminggu. Namun pada kenyataannya jam kerja karyawan ASABRI Cabang Balikpapan telah melewati jam operasional yang telah ditetapkan yaitu lebih dari 8 jam dalam sehari. Kuantitas waktu yang dihabiskan untuk bekerja memengaruhi pengalaman akan tuntutan kerja, dimana tuntutan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat menyebabkan stres kerja (Chandra and Adriansyah 2017). Selain itu ASABRI Cabang Balikpapan memiliki cakupan wilayah layanan kerja $\pm 197.297 \text{ Km}^2$ dengan jumlah peserta baik aktif maupun peserta pensiun sebanyak 34.671. Dengan cakupan wilayah yang cukup luas dari Kantor Cabang Balikpapan maka faktor kelelahan bekerja ditambah stres yang cukup tinggi dapat lebih kuat berpotensi hadir dibandingkan dengan kantor cabang lainnya.



Gambar 1.1 Wilayah Kerja PT ASABRI Kantor Cabang Balikpapan

Robbins and Judge (2015) menjelaskan bahwa *stressor* dapat timbul dari beberapa faktor diantaranya faktor lingkungan, organisasi dan pribadi. Faktor pribadi adalah faktor penting yang tidak boleh diabaikan, lantaran sebuah perusahaan membutuhkan pekerja dengan kepribadian yang sehat dan positif agar dapat membantu kemajuan perusahaan. Hal ini dikuatkan oleh Luthans, (2006), yang mengklaim bahwa terjadinya konflik dan ambiguitas peran, serta disposisi personal seperti kontrol pribadi, *learned helplessness*, dan *self efficacy* dapat menyebabkan stres kerja. Menurut penelitian Handara and Irafahmi (2022) bahwa *self efficacy* memiliki hubungan terhadap stres. Pekerjaan dapat menjadi sumber ancaman dan tekanan bagi individu yang tidak memiliki keyakinan atau efikasi diri yang tinggi bahwa dirinya mampu mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan. Jex et al. (2001), menyebutkan bahwa stres yang dialami individu dapat dipersepsikan secara berbeda-beda. Wulandari et al. (2017) mendukung hal tersebut, bahwa persepsi dan penilaian seseorang terhadap keadaan, serta kekuatannya untuk mengelola dan memanfaatkan dari keadaan yang dihadapi saat ini, merupakan faktor kunci dari stres. Pada hakikatnya sumber daya manusia memiliki kemampuan untuk meminimalisir efek buruk dari stres kerja akibat adanya beban kerja yang tinggi.

Kemampuan individu yang berkorelasi dengan salah satu sifat kepribadian seseorang, berupa aspek keyakinan dan kemampuan diri, yang selanjutnya disebut *self efficacy*. Atiningsih and Kristanto, (2020) efikasi diri adalah suatu keyakinan seseorang atas kemampuannya dalam mengarahkan atau mengontrol keberfungsian orang itu sendiri dan kejadian eksternal. Karyawan dengan efikasi diri yang tinggi mereka akan berusaha menyelesaikan tugas-tugas secara tuntas dan baik. Efikasi

diri dapat menggerakkan motivasi, kemampuan kognitif dan perilaku yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan, sehingga ketika dihadapkan pada beban kerja yang berat atau keadaan yang menantang karyawan masih memiliki antusiasme dalam bekerja (Wilde and Anne 2019). Oleh sebab itu peranan *self efficacy* pada karyawan sangat diperlukan untuk diterapkan dalam kehidupan mereka saat bekerja, dengan adanya *self efficacy* pada setiap individu membuat mereka lebih percaya bahwa mereka mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan meskipun dihadapi dengan tuntutan bekerja seperti adanya beban kerja yang meningkat.

Self Efficacy seseorang juga dapat mempengaruhi beban kerja. Menurut Arshad and Mustapha (2017) menunjukkan bahwa beban tugas memiliki hubungan yang signifikan terhadap efikasi diri pada Guru di Sekolah Vokasi Malaysia. Beban kerja adalah tekanan yang dirasakan karyawan untuk menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan (Hermawan 2022). Tuntutan pekerjaan dan perubahan kebijakan khususnya di bidang asuransi ini menyebabkan beban kerja yang ditanggung karyawan semakin meningkat. Beban kerja yang meningkat dalam jangka waktu yang terbatas serta kurangnya sumber daya manusia dapat menyebabkan banyak karyawan yang memutuskan untuk memilih bidang pekerjaan lain (Rahim et al. 2016). Dalam situasi yang tertekan dan sulit akibat beban kerja, *self efficacy* memiliki pengaruh dalam menahan tekanan di tempat kerja (Leiter, 1991; Stumpf et.al 1987 dalam Siwi 2005).

Berdasarkan fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara kuantitatif dengan judul **“Peran *Self Efficacy* dalam Memediasi Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Balikpapan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan informasi latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Balikpapan?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *self efficacy* di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Balikpapan?

3. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap stres kerja di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Balikpapan?
4. Apakah *self efficacy* memediasi pengaruh beban kerja terhadap stres kerja di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Balikpapan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada diatas, maka tujuan penelitian saat ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Balikpapan.
2. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *self efficacy* di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Balikpapan.
3. Untuk menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap stres kerja di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Balikpapan.
4. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja melalui *self efficacy* sebagai variabel mediasi di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Balikpapan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis: Penulis melakukan penelitian ini sebagai tugas akhir untuk meraih gelar Sarjana Manajemen serta memajukan dan memperluas khazanah ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
2. Bagi Peneliti Lain: Bagi peneliti lain yang mungkin tertarik untuk melakukan penelitian pada perusahaan yang sama atau sejenis di masa mendatang, temuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan sumber pembandingan.
3. Bagi Perusahaan: hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Balikpapan sebagai pertimbangan dalam memutuskan bagaimana menjalankan prosedur untuk meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia perusahaan.