

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan individu atau orang pada suatu institusi atau organisasi sebagai pegawai dan merupakan aset penting bagi suatu institusi atau suatu organisasi tersebut. Sumberdaya manusia dengan kompetensi yang tinggi akan dapat mengendalikan faktor lain yang dapat mempengaruhi produktivitas atau kinerja individu atau pegawai (Pragusti and Hidayat, 2023).

Kinerja pegawai yaitu suatu hasil yang dicapai dari sebuah proses pekerjaan yang dilakukan secara terencana sesuai tugas pokok dan fungsinya pada instansi atau organisasi tertentu. Kinerja sangat berpengaruh terhadap produktivitas dan keberlangsungan serta ketercapaian visi dan misi suatu instansi atau organisasi (Fathonah, Hubeis and Panjaitan, 2017).

Palang Merah Indonesia (PMI) merupakan salah satu instansi atau organisasi kemanusiaan lembaga independent yang berbadan hukum karena dibentuk oleh pemerintah dan mendapatkan tugas dari pemerintah. Hal ini sebagaimana tertuang dalam Undang-undang No. 1 tahun 2018 tentang Kepalangmerahan bahwa tugas PMI salah satunya yaitu menjalankan tugas kemanusiaan berupa pemberian pelayanan kesehatan dan sosial, penanganan musibah atau bencana, memberikan pendidikan dan pelatihan serta tugas kemanusiaan lainnya. PMI sebagai lembaga independent pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat (Laoly, 2018).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2015-2019, bahwa rata-rata jam kerja pekerja di Indonesia mencapai 43 jam per minggu pada tahun 2015-2018 dan pada tahun 2019 jumlah jam kerja di Indonesia mengalami penurunan menjadi 42 jam per minggu (Suhendarlan *et al.*, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa nilai jam kerja pekerja

di Indonesia melampaui batas waktu jam kerja yang telah ditetapkan menurut Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Jumlah jam kerja pekerja di Indonesia berdasarkan Undang-undang tersebut maksimal 40 jam kerja per minggu.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada 22 Desember 2023 dengan cara wawancara pada ketua PMI diketahui bahwa jumlah pegawai sebanyak 128 orang dengan rentang usia yang berbeda mulai 20 tahun hingga 64 tahun serta tingkat pendidikan mulai SMA dan tertinggi S2 serta pengalaman kerja mulai 3 bulan sampai 34 tahun. Selanjutnya hasil wawancara kepada 5 orang pegawai PMI diketahui 3 orang (60%) mengatakan stres kerja karena beban kerja berlebih karena jam kerja yang berlebih yaitu seminggu 48 jam kerja dan stres kerja karena lingkungan kerja dirasa kurang nyaman, sedangkan 2 orang lainnya (40%) mengatakan tidak mengalami stres kerja. Selanjutnya dari 5 orang pegawai, 3 orang (60%) yang mengalami stres kerja juga memiliki motivasi intrinsik yang kurang dikarenakan lingkungan kerja yang kurang nyaman dan penghargaan pimpinan kepada pegawai yang kurang, dan 2 orang (40%) yang tidak mengalami stres kerja, juga memiliki motivasi intrinsik yang baik. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa masih tingginya angka persentase stres kerja pegawai dan motivasi intrinsik pegawai yang kurang yang dimungkinkan dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Faktor penyebab yang mempengaruhi kualitas kinerja pegawai antara lain faktor individu meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, *self efficacy*, (Febriyanto, Supeni and Setianingsih, 2018); faktor psikologi meliputi persepsi, sikap, motivasi instrinsik, kepribadian, stres kerja, kepuasan kerja, faktor organisasi meliputi kualitas dan kuantitas kerja, kedisiplinan, desain pekerjaan atau tugas pokok dan fungsi, komitmen kerja, budaya kerja, lingkungan kerja (Devi and Suwena, 2018); (Kridharta and Rusdianti, 2017). Menurut (Fardiansyah, 2014) bahwa stres kerja itu sendiri dapat terjadi

dikarenakan beban kerja berlebih, lama kerja <1 tahun dan lingkungan kerja yang pada akhirnya dapat mempengaruhi prestasi atau kinerja pegawai.

Menurut penelitian (Prasetya, 2018) menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu faktor kemampuan atau *self efficacy* serta pengalaman kerja, sedangkan faktor psikologi yang berpengaruh terhadap kinerja yaitu motivasi. Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai menurut (Pratama and Nugroho, 2015) yaitu strategi koping dalam mengatasi stres kerja yang dapat berimplikasi kepada kinerja pegawai.

Stres kerja merupakan salah satu faktor psikologi pegawai berupa kondisi ketegangan yang dialami dalam menghadapi pekerjaan yang dapat mempengaruhi emosional seseorang dan proses berpikir serta kondisi seseorang (Pratama and Nugroho, 2015). Menurut (Fardiansyah, 2014) bahwa stres kerja yaitu suatu kondisi seseorang yang berkaitan dengan pekerjaan dan berinteraksi dengan faktor dalam diri individu yang dapat mengubah kondisi fisik dan psikisnya sehingga menyimpang dari keadaan normal. Selanjutnya, yang dimaksud dengan motivasi intrinsik yaitu dorongan yang berasal dari dalam diri seseorang untuk mencapai tujuan tertentu yang diharapkan (Widyaputra and Dewi, 2018).

Apabila pegawai memiliki kinerja yang kurang baik akan memberikan berbagai dampak antara lain penurunan produktivitas, hasil, keuntungan serta mempengaruhi keberlangsungan suatu instansi atau organisasi (Pandera, Ali and Wahyudi, 2022). Dampak lainnya yaitu lambatnya pencapaian tujuan suatu instansi atau organisasi (Devi and Suwena, 2018).

Solusi yang dapat dilakukan untuk mengembangkan atau meningkatkan kinerja pegawai yaitu manajemen koping untuk mengatasi stres kerja yang sedang dihadapi

(Pratama and Nugroho, 2015). Manajemen koping yaitu respon seseorang dalam mengatasi masalah sesuai dengan apa yang dirasakan atau kondisi stres yang dihadapi dan dipikirkan dengan maksud untuk mengontrol atau mengendalikan serta mengurangi efek tersebut dari situasi yang sedang dihadapi (Pratama and Nugroho, 2015).

Solusi lainnya yaitu pemberian *reward* dan *punishment* bagi pegawai yang kurang produktif (Mohammed Raja Abulraheem Salah, 2016); proses rekrutmen dan seleksi pegawai yang ketat dengan melihat indikator penentu keberhasilan kinerja seorang pegawai (Panaha, Areros and Rogahang, 2022). Hal ini sebagaimana penelitian (Metariani and Heryanda, 2022) bahwa pemberian *reward* atau kompensasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Upaya lainnya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja pegawai yaitu dengan meningkatkan kualifikasi akademiknya melalui studi lanjut ke jenjang yang lebih tinggi. Hal ini sebagaimana hasil penelitian (Hasudungan, 2017) bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan pegawai dapat mempengaruhi cara berpikir seseorang yang akhirnya dapat meningkatkan kinerja pegawai. Selanjutnya, mengikutsertakan pegawai secara bergantian untuk mengikuti kegiatan pengembangan pendidikan melalui keikutsertaan pada seminar, workshop, pelatihan yang relevan (Ali and Wardoyo, 2021).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel manajemen koping sebagai variabel moderator terhadap faktor psikologi berupa stres kerja dan motivasi instrinsik yang diukur secara simultan terhadap kinerja pegawai serta perbedaan pada model konseptual yang disusun peneliti. Pada penelitian (Pratama and Nugroho, 2015) model konseptual yang disusun hanya mengintegrasikan penyebab stres kerja dan strategi koping yang dikaitkan terhadap kinerja pegawai, sedangkan penelitian ini mengintegrasikan variabel lainnya berupa stress kerja, motivasi intrinsik dan manajemen koping terhadap kinerja pegawai. Demikian juga penelitian (Fardiansyah,

2014) hanya mengukur variabel faktor penyebab stres berupa variabel beban kerja dan lama kerja.

Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja pegawai, maka instansi atau organisasi harus mempertimbangkan berbagai faktor khususnya faktor psikologi yang memegang peranan penting dalam keberhasilan tujuan dan keberlangsungan instansi. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh stres kerja, motivasi intrinsik, dan manajemen koping terhadap kinerja pegawai Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Malang.

B. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini yaitu Adakah pengaruh stres kerja, motivasi intrinsik dan manajemen koping terhadap kinerja pegawai Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Malang?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh stres kerja, motivasi intrinsik dan manajemen koping terhadap kinerja pegawai Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Malang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi stres kerja pegawai Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Malang.
- b. Mengidentifikasi motivasi intrinsik pegawai Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Malang.
- c. Mengidentifikasi manajemen koping pegawai Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Malang.
- d. Mengidentifikasi kinerja pegawai Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Malang.

- e. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Malang.
- f. Menganalisis pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja pegawai Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Malang.
- g. Menganalisis pengaruh manajemen koping terhadap kinerja pegawai Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Malang.
- h. Menganalisis pengaruh stres kerja, motivasi intrinsik dan manajemen koping terhadap kinerja pegawai Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Profesi Kesehatan

Sebagai referensi dalam melakukan manajemen sumber daya manusia dengan mengetahui berbagai faktor baik faktor demografi, faktor psikologi yaitu stres dan motivasi intrinsik, manajemen koping yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai atau produktivitas pegawai.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai dasar referensi bagi peneliti selanjutnya dengan mengembangkan variabel-variabel yang belum diteliti serta menggunakan berbagai pendekatan penelitian.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Responden

Responden dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerjanya sebagai pegawai dan bagaimana melakukan manajemen koping ketika stres kerja terjadi.

b. Bagi Tempat Penelitian

Sebagai rujukan dalam melakukan manajemen pegawai baik penempatan, retensi maupun remunerasi yang sesuai sebagai upaya peningkatan kualitas dan kuantitas kinerja pegawai yang dapat mempengaruhi animo pelayanan PMI oleh Masyarakat dengan mempertimbangkan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu stres kerja, motivasi pegawai dan manajemen koping yang dilakukan pegawai jika mengalami stres kerja.

E. Keaslian Penelitian

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel manajemen koping sebagai variabel moderator terhadap faktor psikologi berupa stres kerja dan motivasi instrinsik yang diukur secara simultan terhadap kinerja pegawai serta perbedaan pada model konseptual yang disusun peneliti. Pada penelitian (Ali and Wardoyo, 2021) tentang Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi PT. Ultrajaya Milk Industry, Tbk Surabaya Bagian Marketing) menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan instrumen kuesioner, lembar wawancara, lembar observasi, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *Self efficacy* tidak signifikan terhadap kinerja, namun signifikan terhadap kepuasan kerja, perbedaan penelitian ini terletak pada kerangka teori dan kerangka konsep yang dibangun. Selanjutnya, penelitian (Fardiansyah, 2014) tentang Analisis Hubungan Beban Kerja Dan Lama Masa Kerja Dengan Stres Pada Perawat di Puskesmas Blooto Kota Mojokerto, menggunakan metode analitik dengan pendekatan

cross sectional, instrument kuesioner, hasil penelitiannya menunjukkan ada hubungan beban kerja dan lama masa kerja dengan stres pada perawat, perbedaan penelitian ini terletak pada kerangka teori dan kerangka konsep yang dibangun dan variabel yang diukur sebagai faktor penyebab stres berupa variabel beban kerja dan lama kerja.

Penelitian ini juga berbeda dengan penelitian (Hasudungan, 2017) tentang Pengaruh Faktor Pendidikan, Umur dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Pekerjaan Umum Penata Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah dengan metode yang digunakan yaitu Metode *explanatory* dengan jenis kualitatif dan kuantitatif, instrumen kuesioner, lembar wawancara, lembar observasi dan dokumentasi dengan hasil penelitian bahwa faktor pendidikan, umur tidak berpengaruh signifikan sedangkan pengalaman kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja aparatur sipil negara (ASN) pada Dinas Pekerjaan Umum Penata Ruang Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah, perbedaan penelitian ini berupa kerangka teori dan kerangka konsep yang dibangun, desain penelitian, serta instrumen yang digunakan. Selanjutnya, menurut (Metariani and Heryanda, 2022) tentang Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Turnover intention pada Pegawai Bumdes di Kecamatan Sukasada, metode yang digunakan yaitu Metode kuantitatif kausal, instrumen kuesioner, lembar observasi, pencatatan dokumen, hasilnya yaitu kompensasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap turnover intention pegawai. Kompensasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention pegawai. lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention pegawai, dan perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian ini yaitu kerangka teori dan kerangka konsep yang dibangun, instrumen yang digunakan.

Penelitian peneliti juga memiliki perbedaan dengan penelitian (Mohammed Raha Abulraheem Salah, 2016) tentang *The Influence of Rewards on Employees Performance*, dengan metode kuantitatif, instrument kuesioner, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Terdapat hubungan antara tipe *reward* dengan prestasi kerja, perbedaan penelitian ini dengan peneliti terletak pada kerangka teori dan kerangka konsep yang dibangun. Kemudian, penelitian (Panaha, Areros and Rogahang, 2022) tentang Pengaruh Rekrutmen dan Seleksi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. Metode deskriptif, instrumen kuesioner, lembar wawancara, lembar observasi, hasil penelitian bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara rekrutmen dan seleksi terhadap kinerja pegawai, dan perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian ini yaitu kerangka teori dan kerangka konsep yang dibangun, desain penelitian, instrumen yang digunakan.

Demikian juga penelitian (Pratama and Nugroho, 2015) tentang Analisis Faktor-Faktor Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (Studi Kasus Kasryan PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. Divisi Noodle Cabang Semarang) dengan metode penelitian yang digunakan yaitu metode *Struktural Equation Model* (SEM), instrumen kuesioner, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel strategi-strategi coping memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kinerja pegawai, variabel penyebab stres kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap variabel kinerja pegawai, variabel penyebab stres kerja memiliki pengaruh yang positif, namun tidak signifikan terhadap strategi-strategi coping, perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu terletak pada model konseptual yang disusun pada penelitian ini hanya mengintegrasikan penyebab stres kerja dan strategi coping yang dikaitkan terhadap kinerja pegawai, sedangkan penelitian

ini mengintegrasikan variabel lainnya selain stres kerja yaitu motivasi intrinsik dan manajemen koping yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.