

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar belakang masalah

Sumber daya manusia sangat penting dalam bisnis atau organisasi karena potensi mereka adalah aset dan berfungsi sebagai modal dalam organisasi; tanpa sumber daya manusia yang kompeten, perusahaan tidak akan dapat memenuhi tujuannya. Korporasi memiliki komponen-komponen untuk memenuhi tujuannya, seperti orang, fungsi, dan aspek fisik, yang merupakan sarana untuk menciptakan produktivitas yang optimal dan memenuhi tujuan organisasi. Untuk mencapai produktivitas yang optimal, perusahaan juga memanfaatkan semua sumber daya manusia yang tersedia. Selain itu, sumber daya manusia dapat membantu keseimbangan internal perusahaan, seperti tujuan, sasaran, dan aktivitas (Abdullah, 2017). Oleh karena itu, aspek sumber daya manusia organisasi harus ditangani secara tepat, salah satunya melalui peningkatan kepuasan kerja karyawan. Karena ini akan meningkatkan moral staf dan mendorong insentif untuk bekerja secara efisien.

Menciptakan sumber daya manusia yang unggul tentunya memerlukan penggunaan metode yang tepat yaitu pengelolaan sumber daya manusia. “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang berfungsi sebagai metode yang efektif dan efisien mengarahkan hubungan dan kontribusi yang dilakukan oleh pekerja dalam rangka membantu mewujudkan pemenuhan tujuan organisasi atau perusahaan,” menurut Verdina et al., (2021). Pemanfaatan sumber daya manusia yang berkualitas terkait dengan unsur kepuasan kerja; jika orang senang dengan pekerjaan mereka, diprediksi bahwa produktivitas perusahaan akan meningkat juga. “Pekerja yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi dapat membuat karyawan ingin bekerja lebih baik lagi,” menurut Hartanto & Turangan, (2021). Karena tingkat kesenangan setiap karyawan berbeda-beda, maka kepuasan kerja bersifat subjektif. Selain itu, berbagai keadaan dapat mempengaruhi kebahagiaan kerja karyawan.

Tempat kerja merupakan tempat dimana karyawan melaksanakan tanggung jawabnya, dan mungkin memiliki pengaruh baik atau negatif terhadap

kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuannya Hartanto & Turangan, (2021). Kepuasan kerja bukanlah variabel yang berdiri sendiri; itu dipengaruhi oleh berbagai variabel, baik di dalam perusahaan maupun di luar orang tersebut (Yakup, 2017). Jenis pekerjaan, rekan kerja, tunjangan, perlakuan adil, stabilitas pekerjaan, kesempatan untuk menyumbangkan ide, kompensasi, dan kemungkinan kemajuan adalah semua faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakbahagiaan kerja (Lantara, 2019).

Kepuasan kerja digambarkan sebagai keadaan pikiran yang mencerminkan kenikmatan seseorang atas pekerjaannya (Kinicki & Fugate, 2018, hlm. 62). Kepuasan kerja menunjukkan bahwa harapan dan manfaat yang diterima setelah menyelesaikan pekerjaan selaras. "Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan," tulis Hasibuan (2013, hlm. 302), "dan sering dikaitkan dengan jumlah suka dan tidak suka pekerja." Semangat kerja, disiplin, dan kinerja semuanya mencerminkan pendekatan ini." Selanjutnya, "kepuasan kerja adalah sikap emosional terhadap tugas yang dilakukan," menurut Hanum et al., (2021). Ini berarti bahwa jika kepuasan kerja tidak tercapai, orang akan ragu untuk mengembangkan keterampilan kerja mereka. Kepuasan kerja karyawan dapat diukur dalam berbagai cara, termasuk interaksi dengan rekan kerja dan supervisor, sikap terhadap aturan, dan sikap di tempat kerja. Kepuasan kerja mengacu pada sentimen individu tentang dirinya. atau pekerjaannya, hal ini menunjukkan perilaku karyawan mengenai pekerjaannya.

Ketersediaan sumber daya manusia yang unggul menjadi salah satu faktor keberhasilan sebuah perusahaan karena dapat memberikan kinerja yang optimal. Kepuasan kerja sangat penting untuk mencapai tujuan kerja karena karyawan yang bahagia akan melampaui dan menyelesaikan pekerjaan atau pekerjaan yang dialokasikan untuk mereka secara efektif, menghasilkan hasil yang positif bagi organisasi. Kebahagiaan kerja, di sisi lain, adalah masalah pribadi karena tingkat kepuasan kerja setiap orang bervariasi tergantung pada nilai-nilai mereka. Jika ada nilai lebih dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka derajat kesenangan individu akan semakin besar. (Indrasari, 2017).

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah *work life balance*. Karyawan memiliki kehidupan yang sangat kompleks diantara

pekerjaan, kehidupan pribadi, keluarga, kehidupan sosial, serta tanggung jawab yang membutuhkan manajemen waktu yang baik agar mendapatkan keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaannya. Karena adanya kewajiban untuk mengerjakan pekerjaan dengan profesional dan sesuai dengan tujuan organisasi, namun juga harus tetap memenuhi kehidupan keluarga dan diri sendiri seperti liburan dan menjalankan hobi, dan juga memiliki waktu untuk bersosialisasi dengan keluarga maupun teman-teman diluar lingkungan kerja Poulouse & Susdarsan, (2014). *Work life balance* merupakan alokasi waktu dan energi psikologis dengan seimbang antara kehidupan kerja dan kehidupan di luar kerja (non-kerja), dengan memperoleh kepuasan dari keduanya (Sirgy & Lee, 2018). Ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan non-kerja yang tidak diawasi dapat menyebabkan tekanan mental, menurunnya performa, dan timbulnya bentrokan dengan keluarga. *Work life balance* didefinisikan sebagai kemandirian dan kenikmatan seseorang dalam tanggung jawab pekerjaan dan non-pekerjaan, sebagaimana ditentukan oleh nilai dan prioritas mereka (Sirgy & Lee, 2018).

Dengan adanya perkembangan teknologi, kini berkomunikasi dapat dilakukan tanpa batasan ruang dan waktu saja menggunakan gawai dan internet baik dengan *chatting*, *email*, dan melakukan panggilan telepon. Disamping kemudahan yang didapat, hal ini menyebabkan orang-orang dapat berinteraksi dengan mitra kerja mereka dan membahas mengenai pekerjaan walaupun tidak di dalam kantor. Tidak jarang pula karyawan yang mendapatkan pekerjaan saat sudah di luar jam kerjanya. Sehingga kehidupan kantor dan rumah menjadi sulit dibedakan (Irawanto et al., 2021).

Kemajuan teknologi yang masif tentunya memudahkan komunikasi, namun hal tersebut dapat menimbulkan masalah lain yaitu tidak seimbangnya *work life balance* karena mudahnya terhubung dengan masalah pekerjaan disaat yang seharusnya diluangkan untuk kehidupan pribadi Feeney & Stritch, (2019). Jika pekerjaan sudah masuk ke dalam ranah kehidupan pribadi Lalu ada masalah keterputusan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. *Work life balance* mengacu pada interaksi antara komponen pekerjaan dan non-pekerjaan dari kehidupan pribadi karyawan, dan ini ditandai sebagai pembatasan pekerjaan agar memiliki

lebih banyak waktu untuk kegiatan di luar pekerjaan. *Work life balance* dapat dikategorikan dalam dua dimensi utama, yaitu keterlibatan peran dalam berbagai peran di tempat kerja dan diluar tempat kerja, serta konflik minimal antara peran kerja dan diluar pekerjaannya (Sirgy & Lee, 2018).

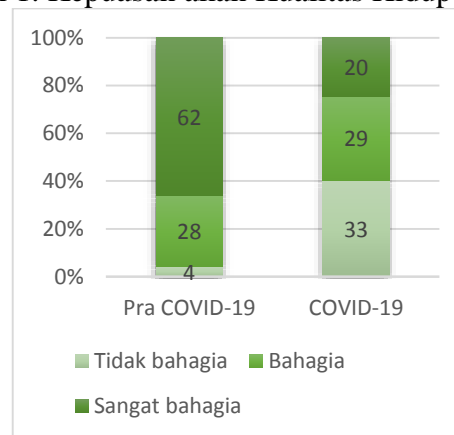
Selain *work life balance*, instansi juga harus memperhatikan tingkat stres para karyawannya. Dalam era globalisasi tentunya persaingan menjadi semakin kompetitif dan menjadi suatu hal yang tidak dapat dihindarkan. Tingginya tingkat persaingan juga dapat menjadi salah satu faktor stres yang dialami oleh generasi milenial. "Generasi milenial merasakan ketegangan atau stres yang lebih besar di tempat kerja daripada kelompok usia yang jauh lebih tua," menurut Juniman, (2018). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mental Health Foundation (MHF), "Generasi milenial lebih stres daripada kelompok usia yang lebih tua seperti salah satu generasi di atasnya, yaitu generasi X." Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa "28 persen generasi millennial dengan rentang usia 18 hingga 38 tahun merasa lebih tertekan, dibandingkan Generasi X dengan rentang usia 53 hingga 71 tahun, yang hanya merasakan stres sekitar 12 persen. "Selain itu, 34% generasi milenial percaya bahwa stres memengaruhi produktivitas mereka di tempat kerja. Namun, hanya 14% dari 4.500 responden yang mengatakan bahwa mereka merasa nyaman berbagi stres dengan bos mereka, menurut sebuah jejak pendapat.

Karena ini adalah konsekuensi psikologis yang paling jelas dari stres kerja, hal itu dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja. Stres kerja, di sisi lain, mungkin memanifestasikan dirinya dalam keadaan psikologis yang berbeda seperti ketegangan, kekhawatiran, iritasi, kebosanan, dan penundaan. Hal ini serupa dengan penjelasan Hasibuan (Hasibuan, 2013) bahwa "stres merupakan kondisi kegentingan yang memiliki pengaruh pada emosi, metode berpikir, dan keadaan seseorang, kondisi ini terbukti apabila individu ditempatkan dalam pekerjaan yang memiliki tuntutan ganda serta adanya konflik, atau ditempat yang tidak memiliki kejelasan terkait tugas, wewenang, dan tanggung jawab pekerjaan maka stres dan ketidakpuasan kerja akan meningkat. Stres kerja dapat timbul sebagai akibat dari tidak seimbangnya antara tuntutan kerja dengan sumber daya atau kemampuan yang dimiliki oleh individu." Jika tidak ditangani dengan baik, stres kerja dapat berdampak pada berkurangnya kepuasan kerja.

Stres kerja dapat memengaruhi semangat kerja karyawan yang memburuk sehingga berkurangnya semangat kerja dan dapat menyebabkan ketidaknyamanan, hal ini dapat menyebabkan karyawan menarik diri dengan sengaja dari organisasi seperti terlambat mengambil tindakan, mangkir dari pekerjaan, berkurangnya komitmen organisasi, bahkan keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan Poulouse & Susdarsan, (2014).

Selain lingkungan kerja dan stres kerja, terdapat kondisi lain yang berdampak kepada kepuasan pada karyawan, yaitu kondisi pandemi *covid-19* yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sejak pemerintah menerapkan pembatasan sosial (*social distancing*) yang dikarenakan merebaknya virus *covid-19* menyebabkan terjadinya banyak perubahan pada kultur kerja di Indonesia, salah satunya karena diterapkannya skema bekerja *Work From Home*. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Jobstreet di Indonesia pada tahun 2020 terdapat perubahan drastis pada kepuasan terhadap kualitas hidup. Sejak *covid-19* proporsi kandidat yang merasa bahagia dengan pekerjaan mereka menurun dari presentase 89% sebelum pandemi, menjadi 49% yang merasa puas dan bahagia terhadap pekerjaannya saat ini.

Tabel 1. Kepuasan akan Kualitas Hidup



Sumber: JobStreet tahun 2021

Diberlakukannya kebijakan bekerja dari rumah dapat memengaruhi jam kerja dan kebiasaan kerja para pegawai. Dalam survei yang dilakukan Jobstreet mengungkapkan bahwa sebagian responden bekerja lebih lama selama bekerja dari rumah. Hal ini disebabkan tidak adanya pemisahan yang jelas antara tempat kerja dan rumah, sehingga waktu kerja menjadi tidak terbatas. Hal ini

memengaruhi tingkat kepuasan para karyawan seperti perusahaan industri asuransi yang mengalami kendala dalam melakukan pekerjaan yang seharusnya banyak dilakukan di luar rumah.

Setiap manusia pasti melakukan kegiatan yang berkaitan dengan finansial dan kegiatan tersebut pasti memiliki risiko didalamnya. “Risiko diartikan sebagai akibat yang kurang menyenangkan dari suatu tindakan menurut” (Ahmad, 2021). Risiko itu banyak bentuknya seperti sakit, kecelakaan, kematian, kerusakan barang, atau kerugian. Risiko adalah hal yang mutlak dan tidak dapat dihindari namun dapat diminimalisir. Salah satu hal yang dapat digunakan untuk meminimalisir risiko yaitu asuransi. “Asuransi adalah suatu bentuk perjanjian yang didalamnya ada pihak tertanggung yang tugasnya adalah membayar premi kepada pihak penanggung untuk mendapatkan ganti rugi jika terjadi sesuatu yang tidak diharapkan yang kemungkinan terjadinya tidak pasti” menurut (A. Kurniawan, 2018).

Industri asuransi di Indonesia dapat dikatakan sedang berada dalam titik terendahnya. Gambarnya, saat ini asuransi seperti sedang berada dalam rantai makanan terendah. Tawar menawar dalam *supply network* juga diperlemah melalui persaingan yang ketat. Asuransi akan segera ketakutan apabila pihak klien seperti bank sedikit menekan untuk pindah (Rahardyan, 2021). Lemahnya industri asuransi di Indonesia juga terjadi akibat lemahnya sumber daya manusia yang ada. “Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu bagian dari ilmu manajemen yang memiliki fokus pada pengklasifikasian atau pengelompokan peran sumber daya manusia yang ada didalam suatu organisasi” menurut (Huzain, 2021).

“Perubahan sikap masyarakat terjadi karena pandemi mengakibatkan munculnya pembatasan kegiatan ekonomi, sosial, dan mobilitas” menurut (Rahadian, 2022). Tentunya penyelenggara perusahaan properti perlu memerhatikan hal tersebut, karena dampak perekonomian juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang berhubungan dengan lingkungan dan stres kerja.

Melihat fenomena yang ada, penulis mencoba melakukan wawancara kepada Kepala divisi sumber daya manusia di PT Asuransi Kredit Indonesia (Askrindo) kantor pusat Jakarta mengenai penyebab terjadinya berbagai hambatan

yang selama ini menjadi permasalahan di PT Asuransi Kredit Indonesia tersebut. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan kepala divisi sumber daya manusia, penulis menarik kesimpulan bahwa sebagian besar karyawan PT Asuransi Kredit Indonesia mengalami stres kerja. Hal ini terlihat dari beberapa faktor yang ada seperti rasa bosan, keletihan, kehilangan kendali emosi, sangat sensitif terhadap kritik, serta ketidakpuasan kerja akibat kondisi pandemi yang selalu berubah dan tidak dapat diprediksi. Keseluruhannya itu berimbas dari adanya tekanan yang diberikan oleh atasan kepada karyawannya untuk bekerja lebih keras, lebih cepat, lingkungan kerja yang tidak ergonomis, juga adanya hubungan yang kurang baik antara rekan kerja, serta adanya permintaan untuk menyelesaikan pekerjaan yang dimana tidak semua karyawan memiliki keterampilan dan kompetensi yang diperlukan. Ketidakhahagiaan staf dapat dideteksi dengan berbagai cara, termasuk statistik pergantian karyawan (*turnover*) yang berlebihan. Berdasarkan statistik dari PT Asuransi Kredit Indonesia selama tiga tahun sebelumnya, terlihat jelas bahwa tingkat *turnover* perusahaan cukup tinggi. Statistik turnover untuk 2019-2021 ditunjukkan di bawah ini.

Tabel 2. Data Turnover Karyawan (Periode 2019-2021)

Tahun	2019	2020	2021
$\sum$ Turnover	14	34	28
$\sum$ Pegawai	158	192	220
% Turnover	9%	17,75%	12,8%

Sumber: HRD PT Asuransi Kredit Indonesia tahun 2022

Pada tabel di atas dapat dilihat terjadinya fluktuasi jumlah *turnover* PT Asuransi Kredit Indonesia yang terjadi pada tahun 2019-2021. Jumlah *turnover* pada tahun 2019 sebanyak 14 pegawai dan pada tahun 2020 terjadi kenaikan *turnover* yang dialami yaitu sebanyak 34, hal ini lebih banyak dari tahun 2019 sebesar 20 pegawai. Pada tahun 2021 terjadi penurunan pada tingkat *turnover* yaitu sebesar 28 pegawai hal ini lebih sedikit 6 pegawai dibandingkan tahun 2020. Dari data *turnover* tersebut dapat diteliti permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil dari wawancara melalui *google form* yang telah disebar pada karyawan PT Asuransi Kredit Indonesia sebagai prasurevei pada penelitian ini didapatkan hasil dari pendapat karyawan yang menyatakan adanya tantangan

dalam meningkatkan kinerja saat adanya pandemik *covid-19* yaitu sulitnya melakukan interaksi secara langsung dengan mitra kerja. Hal ini mungkin terjadi adanya potensi *lack of communication* jika dilakukan secara *virtual*, dengan demikian karyawan PT Asuransi Kredit Indonesia merasa adanya tantangan yang membuat kinerja tidak terjadi peningkatan saat pandemik *covid-19*. Wawancara melalui kepala SDM PT Asuransi Kredit Indonesia terjadi penurunan total skor penilaian kinerja dari tahun 2020 yaitu di angka 95,6. Walaupun total skor pada tahun 2021 tetap dikategorikan dengan keterangan “Sangat Baik” namun penurunan skor tersebut diduga dari faktor pandemi *covid-19* menurut kepala divisi SDM PT Asuransi Kredit Indonesia. Selain mengenai komunikasi tantangan yang timbul saat pandemik *covid-19* mengenai kinerja karyawan PT Asuransi Kredit Indonesia adalah masalah lingkungan kerja yang berubah, saat pandemik *covid-19* mengharuskan setiap individu melakukan jaga jarak yang membuat karyawan melakukan semua pekerjaan melalui rumah (*work from home*) sehingga terjadinya perbedaan lingkungan kerja yang dirasakan karyawan. Pada saat *work from home* terjadi permasalahan saat melakukan proses digitalisasi dokumen yang memakan waktu. Hal ini dikarenakan belum terbiasanya karyawan melakukan digitalisasi pemrosesan dokumen yang sebelumnya dilakukan menggunakan *hardcopy*.

Tabel 3. Prasurvei pegawai PT Asuransi Kredit Indonesia

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Rata-Rata
		F	F	F	F	F	
1	Perusahaan memberi kesempatan karyawan untuk melakukan metode masing - masing individu dalam bekerja	0	5	13	10	2	15.4
2	Sering terjadinya masalah dalam lingkungan kerja dimana terdapat perubahan sistem kerja hybrid akibat kondisi pandemi covid 19	0	2	9	9	10	23.4
3	Dalam menjalankan aktivitas pekerjaan dengan kondisi hybrid, komunikasi antar pegawai dan atasan berjalan dengan baik	0	4	10	13	3	21
4	Perusahaan memberi kesempatan yang adil untuk promosi jabatan	0	0	13	15	2	21.8
5	Ruang kerja dibuat nyaman mungkin untuk menghindari gangguan dari luar	0	0	16	8	6	22
6	Produktifitas karyawan tinggi karena terjalannya komunikasi yang baik sesama rekan kerja	0	0	13	13	4	22.2



7	Karyawan sering diberikan waktu pengumpulan tugas yang tidak sesuai dengan beban pekerjaan	0	0	15	9	6	22.2
8	Kondisi lingkungan kerja hybrid membuat karyawan melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidang keahliannya	0	3	12	10	5	21.4
9	Terjadi persaingan antar karyawan dalam menyelesaikan tugas	0	3	15	10	2	20.2
10	Perusahaan kurang memberikan perhatian terhadap karyawannya	0	1	3	12	14	25.8

Sumber : Data Diolah 2022

Hasil dari prasurvei yang telah dilakukan mengenai variabel yang digunakan pada penelitian ini yang terdiri dari 10 pertanyaan dan yang mengisi yaitu perwakilan dari 23 divisi PT Asuransi Kredit Indonesia yang ada diwakilkan 1-2 orang dari setiap divisi. Pernyataan yang mendapatkan hasil terendah yaitu mengenai kepuasan kerja yaitu ketidak puasan terhadap pekerjaan itu sendiri, dengan pernyataan yang menunjukkan dalam bekerja mendapatkan kesempatan untuk menjalankan metode yang dimiliki sendiri, hal ini memiliki arti karyawan merasa tidak puas ketika menjalankan pekerjaan dengan tidak menggunakan metode bekerja yang dimiliki pribadi masing-masing karyawan. selain itu hasil terendah selanjutnya didapatkan dari pernyataan yang menunjukkan bahwa atasan tidak memiliki komunikasi yang baik dengan karyawan, sehingga karyawan merasa tidak puas dengan hasil pekerjaan yang mereka lakukan karena kurang komunikasi yang baik dengan atasan.

Menurut karyawan saat menjalankan aktivitas pekerjaan ada hal yang dapat menimbulkan stres yaitu karyawan merasa jenuh yang disebabkan lamanya bekerja didepan laptop saat diberlakukan pertemuan secara virtual. Berbeda dengan sebelum adanya pandemi *Covid-19* yang melakukan aktivitas pekerjaan secara langsung, sehingga karyawan harus melakukan adaptasi pada saat pandemi *Covid-19* yang mengharuskan melakukan pekerjaan dari rumah hal ini membuat tingkat stres meningkat yang dirasakan karyawan PT Asuransi Kredit Indonesia. Tetapi ketika tingkat stres karyawan meningkat perusahaan berusaha untuk tetap membuat karyawan memiliki *employee engagement* yang baik terhadap perusahaan dengan cara memberikan kebutuhan vitamin dalam masa pandemik, menanggung semua kebutuhan karyawan yang terdampak

*Covid-19*, sehingga karyawan merasa diperhatikan dan dapat meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan.

PT Asuransi Kredit Indonesia sangat memperhatikan lingkungan kerja hal ini dapat dilihat dari perusahaan memperhatikan suhu udara yang nyaman untuk karyawan bekerja, perusahaan juga memperhatikan apakah lingkungan yang tenang dan tidak bising, dan perusahaan menata dengan rapi setiap fasilitas yang dimiliki perusahaan, sehingga karyawan merasa nyaman dan tidak merasakan stres dalam bekerja. Upaya yang dilakukan perusahaan dalam menjaga kenyamanan lingkungan kerja karyawan perusahaan memenuhi kebutuhan peralatan dan perlengkapan karyawan dalam bekerja.

Menurut (Novaritpraja, 2020) setiap individu akan merasakan respon bahaya baik secara fisik ataupun emosional yang terjadi saat tuntutan dari pekerjaan tidak sama dengan kemampuannya yang dapat mempengaruhi kondisi seorang individu. Seiringan dengan pendapat (Wadeechoen et al., 2018) yang mengatakan karyawan dengan tekanan stres dapat menjadi gugup dan menumpuk menjadi kekhawatiran yang kronis yang berpengaruh terhadap kualitas kerja seseorang.

Menghadapi tantangan permasalahan lingkungan kerja dan stres kerja yang dialami pegawai, sebaiknya perusahaan juga fokus pada upaya *work life balance* keseimbangan kehidupan karyawan dengan pekerjaan. Perusahaan perlu memperhatikan kondisi *work life balance* pegawai, menurut (Nawarcono & Setiono, 2021) *Work life balance* merupakan kondisi seorang pekerja dapat mengatur waktu juga energy yang seimbang antara pekerjaan, kebutuhan pribadi dan kehidupan keluarga.

Lingkungan kerja dan stres kerja dapat ditanggulangi dengan tepat memberikan dampak positif seperti terhadap meningkatnya fokus kerja karyawan yang dapat berpengaruh pada kualitas kerja pegawai yang semakin baik dan tentunya pegawai akan merasa puas dengan hasil kerja yang telah dicapai. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novaritpraja, (2020) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian berbeda menurut Waruwu, (2018) yang menyatakan bahwa stres kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk mengembangkan beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti variabel yang sama yaitu lingkungan kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja karyawan dengan menambahkan *work life balance* sebagai variabel mediasi. Selain itu, penelitian ini didasari beberapa alasan seperti keingintahuan penulis mengenai lingkungan kerja dan stres kerja pada karyawan PT Asuransi Indonesia, bagaimana lingkungan kerja dan stres kerja dapat memberikan hubungan pada kepuasan kerja karyawan PT Asuransi Kredit Indonesia dengan mediasi variabel *work life balance*, dan apa saja yang memengaruhi dan faktor-faktornya. Hasil pengembangan research gap dan beberapa permasalahan mengenai kepuasan kerja pegawai pada PT Asuransi Kredit Indonesia, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam pada skripsi dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PT Asuransi Kredit Indonesia melalui *Work Life Balance* Sebagai Variabel Mediasi”.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai PT Asuransi Kredit Indonesia Kantor Pusat?
2. Apakah terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja PT Asuransi Kredit Indonesia Kantor Pusat?
3. Apakah terdapat pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja PT Asuransi Kredit Indonesia Kantor Pusat yang dimediasi *work life balance*?
4. Apakah terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai PT Asuransi Kredit Indonesia Kantor Pusat yang dimediasi *work life balance*?
5. Apakah terdapat pengaruh antara *work life balance* terhadap kepuasan kerja pegawai PT Asuransi Kredit Indonesia Kantor Pusat?

### **I.3 Tujuan penelitian**

Adanya pembatasan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai PT Asuransi Kredit Indonesia Kantor Pusat.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai PT Asuransi Kredit Indonesia Kantor Pusat.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai PT Asuransi Kredit Indonesia Kantor Pusat yang dimediasi *work life balance*.
4. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai PT Asuransi Kredit Indonesia Kantor Pusat yang dimediasi *work life balance*.
5. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja pegawai PT Asuransi Kredit Indonesia Kantor Pusat.

### **I.4 Manfaat hasil penelitian**

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pemahaman pada pembaca dan peneliti terkait lingkungan kerja dan aspek di dalamnya, stres kerja serta aspek di dalamnya, kepuasan kerja dan segala aspek di dalamnya, *work life balance* dan segala aspek di dalamnya, sehingga akan menjadi sumber wawasan mengenai topik tersebut. Penelitian ini juga diharapkan mampu dijadikan sumber referensi atau sebagai acuan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya serta mendapat banyak referensi kajian teoritis dalam bidang ekonomi.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Perusahaan

Diharapkan mampu menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan yang telah dibuat oleh PT Asuransi Kredit Indonesia, khususnya yang berhubungan dengan lingkungan kerja, stres kerja, *work life balance* dan kepuasan

kerja sehingga perusahaan dapat mengoptimalkan kinerja karyawan PT Asuransi Kredit Indonesia.

b. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat mencari tahu lebih dalam dan menerapkan wawasan serta ilmu yang telah didapatkan semasa perkuliahan terkait Manajemen Sumber Daya Manusia yang sudah didapatkan selama menempuh perkuliahan Program Studi Manajemen S1. Serta menambah wawasan yang kemudian dapat diterapkan dalam pengelolaan sumber daya manusia kelak mengenai lingkungan kerja, stres kerja, kepuasan kerja, dan *work life balance*.