

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi yang semakin berkembang, perusahaan mempekerjakan karyawan dari berbagai latar belakang yang berbeda, seperti budaya, agama, ras, gender, usia, kemampuan, dan latar belakang pendidikan yang berbeda. Disatu sisi, keberagaman ini dapat meningkatkan tim yang beragam yang menghasilkan ide-ide kreatif dan solusi inovatif melalui perspektif yang berbeda. Namun apabila tidak dikelola dengan baik, keberagaman juga berpotensi menimbulkan konflik, kesalah pahaman, dan tekanan psikologis yang dapat menimbulkan tingkat stress kerja karyawan.

PT Cochill Ekspres Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak sebagai distributor Ice Cream Joyday yang beralamat di Jl. KH. Hasyim Ashari, Nerogtog, Pinang, Tangerang Kota. Keragaman Tenaga Kerja di PT. Cochill Ekspres Indonesia adalah sebuah peristiwa yang mencerminkan berbagai latar belakang individu yang bekerja mulai dari keragaman gender, keragaman usia, ataupun keragaman latar belakang pendidikan.

Stres Kerja merupakan salah satu isu penting dalam menempati posisi yang signifikan terhadap manajemen Sumber Daya Manusia. Tingkat stres yang tinggi itu tidak hanya berdampak pada kesehatan individu, akan tetapi juga memengaruhi produktivitas, kepuasan kerja, proses berpikir, serta emosi yang mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh sebab itu, untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Stres Kerja, baik yang bersifat Internal maupun Eksternal

Menurut (Asmoro, 2023:13) Stres Kerja merupakan kondisi emosional yang ditandai dengan tekanan psikologis, seperti perasaan tidak nyaman di tempat kerja. Kondisi ini sering kali muncul akibat

ketidakmampuan individu dalam memenuhi tuntutan dan harapan yang di bebankan oleh pekerjaannya.

Faktor yang berperan dalam meredam Stres Kerja yaitu dukungan sosial. Dukungan sosial yang diberikan oleh rekan kerja, atasan, maupun lingkungan sosial di luar pekerjaan dapat memberikan rasa aman, memperkuat rasa memiliki, dan membantu individu dalam menghadapi tekanan kerja. Dukungan sosial juga dapat membantu meningkatkan kesejahteraan mental dan fisik, serta membantu individu mengatasi kesulitan hidup. Hal ini Stress Kerja dipengaruhi oleh berbagai aspek diantaranya, Dukungan Sosial dan Keberagaman Karyawan.

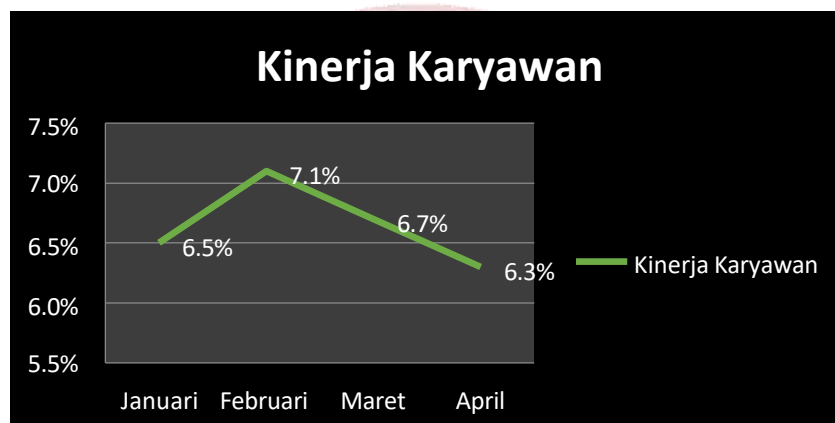
Keberagaman karyawan secara umum adalah adanya variasi di antara karyawan dalam suatu organisasi, termasuk perbedaan dalam hal ras, etnis, jenis kelamin, usia, latar belakang budaya, agama, orientasi seksual, kemampuan, pendidikan, pengalaman, dan gaya komunikasi atau kerja. (Pratama 2021:197) keberagaman pada organisasi atau perusahaan dapat mencakup hal-hal etnis, ras, agama, jenis kelamin, orientasi seksual, tie kepribadiann, generasi, disabilitas, gaya berpikir. Dalam penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh (Suhendri,2020) Yaitu Keberagaman Karyawan berpengaruh terhadap Stres Kerja. Selain Keberagaman Karyawan yang mempengaruhi stress kerja, dukungan sosial berperan penting dalam mengurangi tingkat stress kerja yang dirasakan setiap karyawan.

Dukungan sosial merupakan bentuk bantuan, dukungan, atau perhatian yang diberikan oleh orang lain kepada seseorang, baik berupa perkataan, tingkah laku, atau materi. Dukungan sosial ini bertujuan untuk membuat individu yang menerimanya merasa disayangi, dihargai, dan merasa memiliki nilai. Pendapat (Subroto, et.al. 2024 75) dukungan sosial ialah dukungan dari rekan kerja dan pimpinan, dengan menyediakan dukungan yang memadai dan berkualitas, baik secara emosional, instrumental, maupun informasi organisasi dapat menciptakan lingkungan pekerja yang lebih positif dan mendukung. (Pratam,hakim dan Maulida.

2024) bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh terhadap stres kerja, namun hasil penelitian ini bertolak belakang dengan (Tumarudin, Siregar dan Marhan. 2023) bahwa dukungan sosial tidak memiliki hubungan dengan stress kerja. Kinerja karyawan menurun ketika keberagaman serta dukungan sosial yang kurang akan mengalami stress kerja yang dirasakan karyawan dan akan berdampak pada tingkat kinerja. Data kinerja karyawan disajikan dalam bentuk gambar 1 sebagai berikut :

Gambar 1.1

Kinerja karyawan PT. Cochil Express Indonesia



Sumber: PT. Cochil Express Indonesia 2025

Berdasarkan gambar 1, bahwa pada bulan januari memiliki penurunan kinerja karyawan sebesar 6,5% sedangkan pada bulan februari meningkat sebesar 7,1% namun pada bulan maret mengalami penurunan sebesar 6,7% dan pada bulan april kinerja karyawan mengalami penurunna sebesar 6,3%. Hal ini kinerja karyawan yang menurun diakibatkan oleh keberagaman karyawan yang kurang baik, kurangnya dukungan sosial serta stress kerja yang dialami oleh setiap karyawan dalam melakukan pekerjaan dan berdampak pada prestasi kerja yang dicapai karyawan.

Permasalahan pada variabel keberagaman karyawan, yakni tidak semua karyawan memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara baik ketika melakukan pekerjaan. Sering terjadi miskomunikasi antara sesama rekan kerja, sesama pimpinan dan bawahan ketika memberikan arahan dalam

pekerjaan yang mengakibatkan karyawan merasa serba salah ketika melakukan pekerjaan dan sering merasa stres yang dialami oleh karyawan ketika diberikan beban kerja. Hal ini menjadi penghambat serta menjadi indikasi permasalahan dalam melakukan pekerjaan dan akan berdampak terhadap kinerja yang dihasilkan oleh setiap karyawan.

Begitupun permasalahan mengenai dukungan organisasi, yang terletak kurangnya dukungan antara sesama rekan kerja. Ketika karyawan yang memiliki ide dalam melakukan pekerjaan dan kinerja yang baik dalam bekerja masih kurangnya dukungan dari rekan kerja maupun dari pimpinan.

Hal ini karyawan mengalami stress kerja yang dirasakan, yang diakibatkan kurangnya dukungan antar rekan kerja. Stress kerja yang meningkat akan mempengaruhi menurunnya tingkat kinerja karyawan. Dalam hal ini pihak manajemen telah berusaha menerapkan program pelatihan kerja, khususnya mengenai cara komunikasi secara baik antara rekan kerja serta pimpinan perusahaan dan dukungan sosial mengenai dukungan antar sesama rekan kerja. Program pelatihan ini masih belum berjalan dengan baik dalam memecahkan permasalahan yang terjadi.

Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai interaksi antara keberagaman karyawan dan dukungan sosial terhadap stress kerja menjadi topik menarik untuk peneliti dapat mengkaji hal tersebut agar manajemen dapat merumuskan strategi yang tepat dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Keberagaman Karyawan Dan Dukungan Sosial Terhadap Hubungan Stres Kerja Di PT. Cochil Express Indonesia”**.

1.2. Pembatasan Masalah

Batasan masalah adalah ruang lingkup masalah atau bagaimana membatasi ruang lingkup masalah agar tidak terlalu melebar luas, sehingga penelitian lebih bisa fokus untuk dilakukan. Berdasarkan latar belakang

masalah di atas, maka peneliti membatasi penelitian pada faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Keberagaman Karyawan dan Dukungan Sosial, yaitu Pengaruh terhadap Hubungan Stress Kerja dan Kesehatan Mental di PT. Cochil Express Indonesia.

1.3. Rumusan Masalah

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang masalah, dan batasan masalah yang telah diuraikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh keberagaman karyawan terhadap hubungan Stress Kerja di PT. Cochil Express Indonesia ?
2. Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap hubungan stress Kerja di PT. Cochil Express Indonesia ?
3. Apakah ada pengaruh keberagaman karyawan dan dukungan sosial terhadap hubungan stress kerja di PT. Cochill Ekpress Indonesia ?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dirancang untuk menjawab rumusan masalah secara langsung. Oleh karena itu, jumlah dan cakupan tujuan penelitian ini disusun setara dengan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya. Berdasarkan uraian masalah di atas maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh keberagaman karyawan terhadap hubungan stress kerja di PT Cochil Express Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap hubungan stress kerja di PT. Cochil Express Indonesia.
3. Untuk menganalisa pengaruh keberagaman karyawan dan dukungan

sosial terhadap hubungan stres kerja di PT.Cochil Express Indonesia
?

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian menggambarkan urgensi dan dinali dari studi yang dilakukan. Manfaat ini berfungsi sebagai justifikasi yang menunjukkan bahwa topik yang diteliti memang relevan dan signifikan, baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun penerapan praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu, sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Pada penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan dan khazanah ilmu dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM). Khususnya mengenai pengaruh dukungan sosial terhadap hubungan stres kerja.

b. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi manajemen PT. Cochil Ekspres Indonesia. Untuk meningkatkan kualitas pengelolaan perusahaan, khususnya dalam mengenai isu stres kerja di perusahaan.