

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

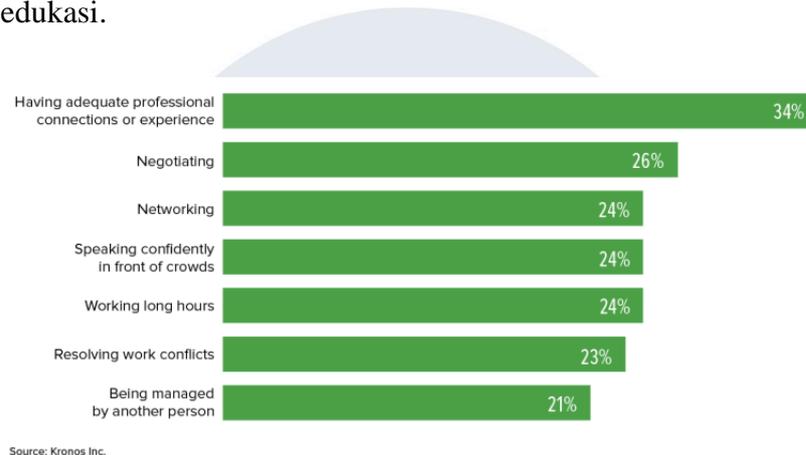
Semakin ketatnya persaingan kerja membuat banyak dari para pekerja di berlomba lomba untuk memiliki kinerja yang baik di tempat mereka bekerja. Berbagai generasi yang menjadi angkatan kerja saat ini memanfaatkan keterampilan, kemampuan yang mereka miliki untuk dapat bersaing di tengah banyaknya persaingan di dunia kerja. Generasi Z merupakan generasi yang saat ini mendominasi sebagian besar dari penduduk Indonesia. Generasi Z merupakan generasi yang dapat terbelang baru dalam dunia kerja. Generasi Z merupakan generasi yang lahir pada tahun 1997-2012. Dilansir dari KataData berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (2020), Generasi Z menempati urutan pertama dengan presentasi generasi tertinggi diantara generasi sebelumnya yaitu sebesar 27,94% atau sebanyak 74,93 juta jiwa.



Gambar 1. 1 Data Populasi Generasi di Indonesia

Sumber : KataData (2020)

Seperti fenomena yang di alami oleh generasi Z saat ini, yaitu generasi Z dalam survei yang dilakukan oleh KronosInc dilansir dari SHRM (2019) survei yang dilakukan terhadap 3.400 responden generasi Z dalam survei nya mengatakan bahwa, generasi Z tidak siap untuk bekerja. Ketidaksiapan bekerja yang dialami oleh generasi Z yaitu karena generasi Z merasa tidak siap bekerja jika hanya berbekal edukasi.



Gambar 1. 2 Ketidaksiapan Pekerja Generasi Z Untuk Bekerja

Sumber : Kronos Incorporated (2019)

Dalam Survey tersebut sebanyak 34% generasi Z merasa bahwa jika mereka tidak memiliki koneksi *professional* dan pengalaman yang cukup di dunia kerja akan mempengaruhi kinerja dari mereka kedepannya. Tidak hanya itu, generasi Z merasa mereka kurang memiliki kemampuan dalam negosiasi sebesar 26% responden, kurang memiliki keahlian dalam *public speaking* yang memadai sebesar 24%, kurang memiliki skill dalam menyelesaikan konflik kerja sebesar 23%, dan merasa kesulitan jika di manage oleh orang lain sebesar 24%. Melalui fenomena yang sedang dialami oleh Generasi Z saat ini membuat mereka kesulitan dalam bekerja dan menyebabkan dampak negatif terhadap kinerja yang di hasilkan oleh Generasi Z.

Permasalahan yang sedang di alami oleh generasi Z di dukung dengan adanya survei yang dilakukan kepada para atasan yang telah bekerja dan telah mengetahui kinerja generasi Z. Survei yang di lakukan oleh Resumebuilder (2023) dalam survei ini menyatakan bahwa sebesar 74% *manager* dari 1.344 responden yang telah bekerja dengan generasi Z merasa bahwa generasi ini merupakan generasi yang lebih sulit untuk bekerja jika dibandingkan dengan generasi sebelumnya. Dimana hasil survei ini menyatakan bahwa sebesar 39% responden menyatakan generasi Z masih minim pengetahuan mengenai teknologi, sebesar 37% responden menyatakan bahwa generasi Z merupakan generasi yang minim motivasi kerja. Tidak hanya itu, responden dari survei ini menyatakan senerasi Z adalah generasi yang mudah tersinggung ketika mereka bekerja. Sebesar 24% dari responden yang bekerja bersama generasi Z merasa bahwa beberapa dari generasi ini tidak jujur dalam bekerja.



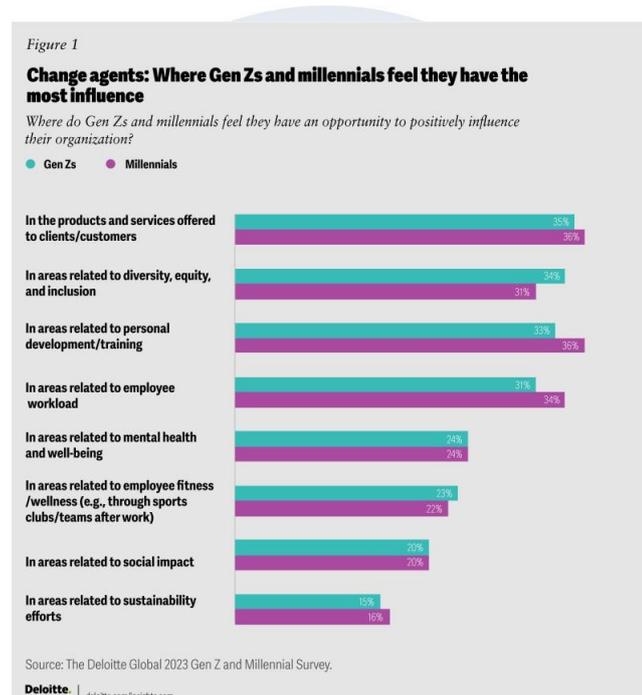
Gambar 1. 3 Permasalahan Manager Bekerja dengan Generasi Z

Sumber : ResumeBuilder (2023)

Oleh karena itu, adanya permasalahan kinerja yang dirasakan langsung oleh atasan mereka membuat para *manager* kesulitan jika harus memiliki rekan kerja dari generasi Z dan para *manager* juga menyatakan bahwa kinerja yang di miliki oleh generasi Z tidak sebaik millennials. Sehingga, mereka lebih memilih untuk bekerja sama dengan generasi millennials dan meng-*hire* generasi millennials sebagai rekan kerja mereka dibandingkan bekerja dengan generasi Z.

Dilansir dari survei yang dilakukan oleh Deloitte Global Survey (2023) mengenai survei bagaimana perbedaan generasi Z dengan generasi sebelumnya atau

generasi millennial. Pada survei ini kepada 14.483 generasi Z dimana generasi Z hanya memiliki kemampuan sebesar 35% dalam menawarkan produk kepada konsumen yang berarti hal ini lebih rendah dari generasi millennial yang memiliki presentase sebesar 36% dalam kemampuan kinerja mereka dalam memasarkan produk kepada konsumen.



Gambar 1. 4 Permasalahan Generasi Z dengan Generasi Millenials

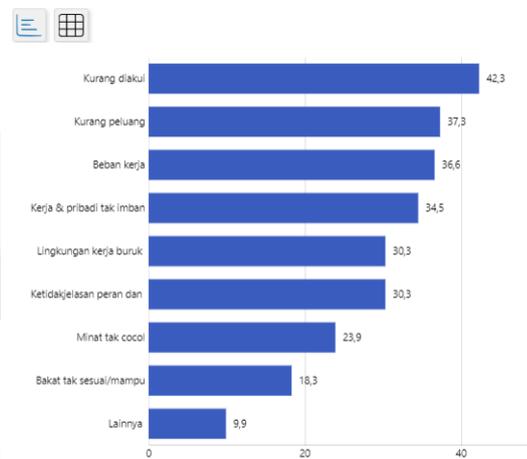
Sumber : Deloitte (2023)

Dengan rendah nya presentase generasi Z dalam mempengaruhi organisasi mereka pada konteks menawarkan produk atau servis hal ini akan berkaitan dengan kinerja yang akan di hasilkan oleh generasi Z jika di dibandingkan dengan generasi sebelumnya atau pada presentase generasi millennial, dimana ketika generasi Z lebih memiliki kemampuan yang lebih rendah dalam memenuhi target yang sudah di tetapkan oleh perusahaan.

Setiap karyawan yang bekerja memiliki beban kerja, beban kerja yang mereka tanggung memiliki tingkat yang berbeda setiap individu karena adanya perbedaan jabatan yang dimiliki oleh setiap karyawan. Menurut Dhania (2010) Beban kerja merupakan sejumlah kegiatan meliputi keahlian dan keterampilan dalam mengerjakan tugas yang di berikan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi.

Tinggi atau rendah nya beban kerja dapat menjadi pengaruh bagi kinerja karyawan. Karyawan dengan beban kerja yang rendah akan cenderung bahagia dalam menjalani kehidupan pekerjaannya. Sebaliknya, karyawan yang memiliki beban kerja yang tinggi cenderung lebih mudah stress dan dapat mempengaruhi kinerja yang di hasilkan nya. Menurut Mahendrawan & Indrawati (2015) menyatakan bahwa “beban kerja yang terlalu berat di tanggung oleh karyawan akan mengakibatkan suatu hambatan dalam bekerja karena fisik dan mental yang terganggu akibat dari pekerjaannya”.

Proporsi Faktor Ketidakhahagiaan dengan Pekerjaan yang Dirasakan Responden (Juni 2023)



Gambar 1. 5 Proporsi Faktor Ketidakhahagiaan Pekerja

Sumber : Kata Data Insight Centre (2023)

Berdasarkan survey yang di lakukan oleh Kata Data Insight Center (2023) kepada 744 responden terdapat faktor ketidakhahagiaan yang di rasakan oleh pekerja akibat dari beban kerja yang mereka terima menunjukkan di urutan ketiga yaitu sebesar 36,6%. Sedangkan, pada data teratas menunjukkan sebesar 42,3%

responden menunjukkan bahwa adanya rasa kurang di akui menjadi faktor utama mereka dalam ketidakhahagiaan mereka dalam bekerja. Rasa adanya kurang di dukung, kurang di hargai dalam bekerja membuat mereka tidak bahagia dengan pekerjaan yang mereka miliki saat ini.

Berdasarkan survey yang di lakukan oleh Workforce Institute (2019) kepada 3.400 responden Generasi Z dalam survei mengenai *most value traits leader* menyatakan bahwa 32% karyawan generasi Z akan meberikan kinerja yang lebih baik dan akan lebih lama untuk bisa bertahan di sebuah perusahaan ketika mereka merasa mendapat dukungan yang baik dari atasan pada saat mereka bekerja. Selain itu dalam survei ini menyatakan dengan mereka memiliki atasan yang buruk akan lebih mudah untuk dapat mempengaruhi kinerja mereka dalam bekerja.

47% dari responden generasi Z menyatakan mereka lebih senang dengan atasan yang memberikan kepercayaan kepada mereka dalam bekerja, 40% menyukai atasan yang sangat *supportive* terhadap kinerja yang mereka berikan, 35% menyukai atasan yang peduli dengan keadaan karyawan, 29% menyatakan atasan yang komunikatif dengan mereka akan lebih mempermudah pekerjaan mereka dan 28% lainnya menyatakan menyukai atasan yang dapat mendengarkan apa yang di usulkan karyawan hingga keluhan yang sedang di hadapi oleh karyawan. Melalui survei ini, generasi Z cenderung akan senang dengan atasan yang memberikan kepercayaan, kepedulian hingga dukungan yang membuat generasi Z akan lebih mudah untuk menjalani pekerjaannya.



Gambar 1. 6 Perilaku Atasan yang Di inginkan Generasi Z

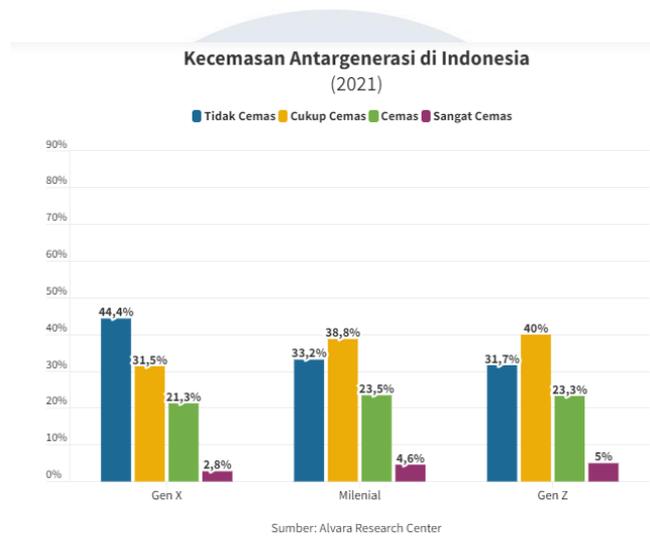
Sumber : Workforce Institute (2019)

Adanya dukungan dari *supervisor* menjadi salah satu faktor yang membuat karyawan merasa senang dalam menjalani pekerjaannya. *Supervisor* dapat menjadi penghubung antara organisasi dan karyawan, karena segala tindakan yang diambil oleh *supervisor* dapat mempengaruhi cara pandang, cara kerja, serta kinerja mereka dalam melakukan pekerjaan (Mills *et al.*, 2014). Melalui dukungan dari *supervisor*, karyawan akan merasa lebih puas dengan kehidupan pekerjaannya dan akan berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan. Dukungan *supervisor* dapat secara pekerjaan maupun secara psikologis.

Secara pekerjaan, *supervisor* dapat memberikan dukungan yaitu berupa timbal balik yang diberikan kepada karyawan atas pekerjaannya, memberikan saran ataupun masukan atas pekerjaannya. Sedangkan dukungan secara psikologis dapat berupa bentuk perhatian kepada karyawan, mendengarkan saran atau masukan yang diberikan oleh karyawan dan selalu bersedia untuk membantu karyawan apabila sedang mengalami kesulitan.

Dukungan yang diberikan melalui atasan dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan dalam bekerja, karena melalui dukungan tersebut karyawan akan terpacu untuk meningkatkan kinerjanya. Seorang *supervisor* harus mampu untuk memahami karakteristik dari karyawannya, melalui pemahaman karakteristik tersebut seorang *supervisor* akan lebih mudah untuk memberikan bimbingan maupun dorongan kepada karyawan untuk lebih cepat dalam mencapai tujuan organisasi (Lusdiyanti, 2011).

Tingginya jumlah presentase pada populasi generasi Z, menuntut untuk generasi Z bersaing di tengah banyak nya jiwa dengan generasi yang sama atau bersaing dengan generasi – generasi sebelumnya. Minimnya pengalaman kerja yang di miliki oleh generasi Z membuat generasi Z merasa mudah *stress* dengan tekanan atau tantangan baru yang harus mereka hadapi di tempat kerja.



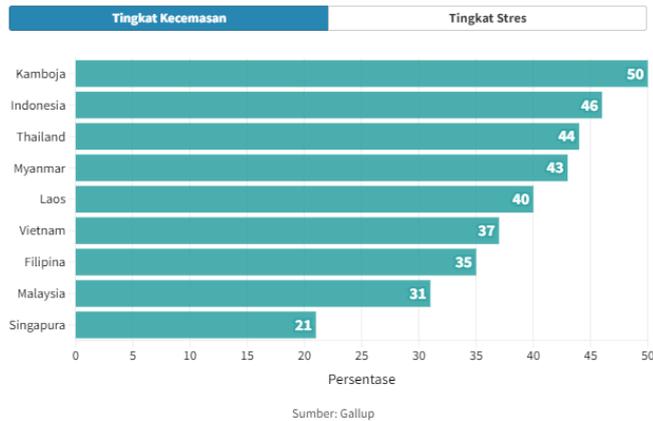
Gambar 1. 7 Kecemasan Antargenerasi di Indonesia

Sumber : Alvara Research Center (2022)

Berdasarkan data survei yang dilakukan oleh Alvara Research Center (2022) sebanyak 1.529 responden di 34 provinsi di Indonesia, generasi Z memiliki tingkat *stress* yang tinggi jika dibandingkan dengan generasi Millennial dan generasi X. Dimana dalam data tersebut menunjukkan generasi Z memiliki tingkat kecemasan sebesar 40% dan berbanding terbalik dengan generasi X yaitu 31,5% dan generasi Milennial sebesar 38,8%.

Tingkat kecemasan pada generasi Z ini terjadi karena belum banyak memiliki pengalaman dalam bekerja dan dalam menghadapi tekanan kerja maupun belum mampu untuk mengendalikan rasa *stress* yang mereka dapat pada saat mereka bekerja. Sehingga, generasi Z memiliki tingkat kecemasan yang lebih tinggi dibandingkan generasi sebelumnya.

Tingkat Kecemasan dan Stres di Tempat Kerja Menurut Negara Asia Tenggara (2022)



Gambar 1. 8 Tingkat Kecemasan Indonesia di Tempat Kerja

Sumber : Gallup Multinational Analytics (2022)

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Gallup Multinational Analytics Company (2022) pekerja Indonesia memiliki tingkat kecemasan di posisi kedua di Asia Tenggara yaitu sebanyak 46%. Kecemasan ini merupakan kecemasan yang terjadi kepada para pekerja di Indonesia saat karyawan berada di tempat kerja. Faktor yang dapat menimbulkan kecemasan atau *stress* di tempat kerja mereka yaitu karena pekerjaan yang terlalu berat, gaji yang rendah dan lingkungan kerja yang kurang mendukung.

Stress kerja dapat terjadi karena ada nya tekanan yang datang baik secara internal maupun secara eksternal. Secara internal, *stress* kerja terjadi kepada karyawan saat karyawan merasa tidak mampu untuk menyelesaikan pekerjaannya atau saat karyawan memiliki permasalahan pribadi dan berdampak pada emosional karyawan tersebut. Sedangkan secara eksternal, *stress* kerja dapat terjadi kepada karyawan karena adanya tekanan dari pihak eksternal seperti atasan, konsumen, dan klien.

Stress yang dirasakan oleh para pekerja dapat berdampak pada menurunnya kinerja karyawan. Karyawan yang mengalami *stress* kerja akan lebih sulit untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya. *Stress* kerja adalah beban kerja yang

berlebih yang di berikan perusahaan kepada karyawan nya yang dapat memicu terjadi nya *stress* dan penurunan kinerja (Steven & Prasetio, 2020).

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai *work load*, *supervisor support*, *work stress* dan *employee performance*, Sehingga penulis merumuskan 3 pertanyaan penelitian yaitu :

1. Apakah *Work Load* berpengaruh negatif terhadap *Employee Performance*?
2. Apakah *Supervisor Support* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance*?
3. Apakah *Work Stress* berpengaruh negatif terhadap *Employee Performance*?
4. Apakah *Work Load*, *Supervisor Support* dan *Work Stress* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, penulis memiliki tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis serta mengetahui bagaimana pengaruh *Work Load* terhadap *Employee Performance*.
2. Untuk menganalisis serta mengetahui bagaimana pengaruh *Supervisor Support* terhadap *Employee Performance*.
3. Untuk menganalisis serta mengetahui bagaimana pengaruh *Work Stress* terhadap *Employee Performance*.
4. Untuk menganalisis serta mengetahui bagaimana pengaruh *Work Load*, *Supervisor Support*, dan *Work Stress* terhadap *Employee Performance*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini, penulis memiliki harapan agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi akademis maupun bagi masyarakat yang membacanya. Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Bagi Akademik

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai media referensi untuk penelitian mahasiswa di Universitas Multimedia Nusantara selanjutnya yang akan meneliti mengenai pengaruh *Work Load*, *Supervisor Support*, *Work Stress* dan *Employee Performance*.

1.4.2. Bagi Masyarakat di Kota Tangerang

Sebagai media untuk informasi tambahan bagi masyarakat yang membaca penelitian ini khususnya pekerja di Kota Tangerang. Melalui penelitian ini, penulis berharap agar masyarakat di Kota Tangerang dapat lebih memahami sejauh mana *Work Load*, *Supervisor Support* dan *Work Stress* dapat berpengaruh kepada *Employee Performance*.

1.5 Batasan Penelitian

Terdapat batasan penelitian yang bertujuan untuk memberi arah pada hasil penelitian ini. Batasan penelitian pada penelitian ini yaitu :

- 1.) Penelitian ini dilakukan kepada Generasi Z yang sudah memiliki pengalaman bekerja lebih dari 1 tahun dan berlokasi di Kota Tangerang
- 2.) Penelitian ini berfokus pada variabel *Work Load*, *Supervisor Support*, *Work Stress* dan *Employee Performance*
- 3.) Penelitian ini berfokus pada generasi Z dengan tahun lahir 1997 - 2007

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini meliputi :

BAB I. PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Menguraikan penjelasan secara umum mengenai *Work Load*, *Supervisor Support*, *Work Stress* dan *Employee Performance*

BAB II. LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis menguraikan teori yang dapat mendukung penelitian ini, sehingga mampu untuk dijadikan sebagai pedoman dalam menyusun penelitian. Teori yang tercantum dalam bab ini yaitu teori *Work Load*, *Supervisor Support* dan *Employee Performance* serta teori lain yang dapat mendukung penelitian ini.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, penulis menjelaskan secara umum objek penelitian. Penulis juga menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian ini seperti teknik pengumpulan data, variabel serta definisi, dan teknik dalam pengambilan sampel

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, penulis menjelaskan mengenai hasil dari penelitian, hasil dari survei, uji hipotesis, dan uji analisis dari variabel *Work Load*, *Supervisor Support*, *Work Stress* dan *Employee Performance*

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini, penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian ini dan penulis juga memberikan saran atau masukan untuk para pekerja di Kota Tangerang