

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, industri perbankan di Indonesia mengalami perubahan yang sangat pesat akibat perkembangan teknologi digital, meningkatnya tingkat persaingan, serta tekanan dari kondisi ekonomi global. Situasi ini menuntut perbankan untuk terus berinovasi dalam meningkatkan efisiensi, mempercepat proses layanan, serta menekan biaya operasional melalui penerapan sistem kerja berbasis otomatisasi dan digitalisasi. Data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2024) menunjukkan adanya kenaikan signifikan sebesar 38% dalam penggunaan layanan perbankan digital dibandingkan tahun sebelumnya. Meski demikian, kemajuan tersebut juga berdampak pada terjadinya restrukturisasi organisasi dan pengurangan jumlah karyawan di sejumlah bank besar di Indonesia. Fenomena tersebut secara langsung menimbulkan meningkatnya rasa *job insecurity* atau ketidakamanan kerja di kalangan karyawan perbankan, terutama pada pegawai yang berada di divisi operasional dan layanan nasabah yang paling terdampak oleh proses digitalisasi. Berdasarkan data dari Kementerian Ketenagakerjaan (2024), sekitar 26% pekerja di sektor jasa keuangan menyatakan kekhawatiran terhadap keberlanjutan pekerjaan mereka. Persentase ini tercatat lebih tinggi dibandingkan dengan sektor lain, seperti industri manufaktur maupun sektor pendidikan.

Di sisi lain kinerja bank sangat bergantung pada perilaku kerja inovatif dari para karyawannya yang memungkinkannya mampu menghasilkan solusi kreatif, menyempurnakan proses layanan, serta meningkatkan kepuasan nasabah. Tanpa adanya dorongan inovasi dari pegawai, upaya transformasi digital justru berpotensi menjadi tidak fleksibel dan kurang efektif dalam menghadapi dinamika perubahan. Perilaku kerja inovatif dalam bekerja akan berdampak pada peningkatan efektivitas organisasi, produktivitas, serta keberhasilan Perusahaan dalam menghadapi dinamika perubahan lingkungan kerja Aliane *et al.*, (2023).

Tuntutan untuk berperilaku inovatif tidak mudah karena pada sebagian karyawan mengalami *job insecurity*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aliane *et al.*, (2023), *job insecurity* memiliki korelasi negatif terhadap perilaku kerja inovatif. Karyawan yang merasa posisinya terancam cenderung menghindari pengambilan risiko dan enggan mengemukakan gagasan baru karena kekhawatiran akan dampak yang dapat memengaruhi keberlanjutan pekerjaan mereka. Tuntutan akan efisiensi dan adanya penataan ulang organisasi akan berdampak pada beban kerja yang berlebihan. Kondisi ini menjadi faktor krusial yang memengaruhi kesejahteraan psikologis para karyawan. Dalam industri perbankan, beban kerja yang tinggi muncul akibat tuntutan pencapaian target yang ketat, kewajiban untuk mematuhi berbagai regulasi, serta tekanan untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada nasabah.

Menurut Jeon *et al.*, (2022), *work overload* dapat meningkatkan tingkat

stres kerja dan menurunkan motivasi intrinsik karyawan, khususnya ketika mereka dihadapkan pada tekanan ganda antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pribadi yang harus dijalankan secara bersamaan. Kondisi *job insecurity* dan *work overload* kerap menimbulkan *work stress* yang berperan sebagai faktor mediasi dalam memengaruhi berbagai perilaku kerja karyawan. Jeon et al., (2022) mengemukakan bahwa kombinasi antara ketidakamanan kerja dan stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan tingkat kecemasan serta penurunan keseimbangan psikologis individu di lingkungan kerja.

Dalam konteks pegawai bank di Jawa Timur, situasi ini menjadi semakin kompleks karena mereka menghadapi tekanan target kinerja yang tinggi, persaingan internal yang ketat, serta perubahan budaya organisasi yang berorientasi pada digitalisasi secara menyeluruh.

Rafique et al., (2022) menegaskan bahwa tingkat stres kerja yang tinggi dapat menghambat kemampuan karyawan dalam berpikir kreatif dan berinovasi, sebab sebagian besar energi psikologis mereka terkuras untuk mengatasi tekanan emosional yang dialami. Sebaliknya, tingkat stres yang moderat justru dapat menjadi pemicu munculnya ide-ide baru dan inovatif, bergantung pada sejauh mana individu serta organisasi mampu mengelola dan memanfaatkan sumber daya psikologis yang dimiliki. Namun demikian, apabila stres berlangsung secara kronis dan tidak tertangani dengan baik, hal tersebut dapat menurunkan produktivitas serta menghambat munculnya perilaku kerja inovatif.

Niesen et al., (2018) juga menegaskan bahwa *job insecurity* sering kali memicu terjadinya pelanggaran terhadap *psychological contract* antara

karyawan dan organisasi, yaitu seperangkat harapan tidak tertulis yang mencakup rasa aman, dukungan, serta penghargaan atas kontribusi karyawan. Ketika kontrak psikologis ini dilanggar, karyawan cenderung merasa dikhianati dan kehilangan kepercayaan terhadap organisasi. Kondisi tersebut berimplikasi pada menurunnya motivasi untuk berinovasi dan berkontribusi secara kreatif, sehingga pada akhirnya berdampak negatif terhadap *innovative work behavior*.

Kombinasi antara *job insecurity*, *work overload*, dan *work stress* menciptakan lingkungan kerja yang tidak stabil serta sarat dengan tekanan psikologis. Apabila kondisi ini tidak dikelola dengan baik, maka dapat memicu siklus negatif berupa penurunan produktivitas, menurunnya semangat kerja, serta berkurangnya kreativitas karyawan.

Studi yang dilakukan oleh Jeon et al., (2022) menegaskan bahwa *work overload* dapat memperkuat hubungan positif antara stres kerja dan kelelahan emosional. Selain itu, beban kerja berlebih juga berkontribusi terhadap penurunan motivasi intrinsik karyawan, yang sejatinya merupakan faktor utama dalam mendorong munculnya perilaku kerja inovatif. Di Indonesia, fenomena tersebut tampak jelas pada sektor perbankan yang tengah menghadapi tekanan besar akibat meningkatnya biaya operasional serta tuntutan untuk melakukan transformasi digital secara menyeluruh. Para pegawai dituntut untuk mampu bekerja secara *multitasking* dan mencapai target kinerja yang tinggi, meskipun dukungan sumber daya yang tersedia sering kali belum memadai.

Menurut laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2023), sebanyak 41% pegawai bank di Jawa Timur melaporkan mengalami tingkat stres kerja yang

tinggi. Kondisi ini terutama disebabkan oleh ketidakpastian karier serta peningkatan beban kerja yang terus terjadi dalam tiga tahun terakhir. Walaupun berbagai penelitian kuantitatif telah banyak mengkaji hubungan antara *job insecurity*, stres kerja, dan perilaku kerja inovatif, namun pendekatan kualitatif yang menelusuri secara mendalam pengalaman subjektif pegawai dalam menghadapi tekanan tersebut masih tergolong minim.

Penelitian kuantitatif diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana pegawai memaknai ketidakamanan kerja serta beban kerja yang mereka alami, dan bagaimana kondisi psikologis tersebut berpengaruh terhadap kemampuan mereka untuk berpikir kreatif serta berinovasi dalam lingkungan kerja yang dinamis. Dengan menggunakan pendekatan interpretatif, penelitian ini berupaya mengungkap mekanisme psikologis dan sosial yang mendasari hubungan antara *job insecurity*, kelebihan beban kerja, stress kerja, dan perilaku inovatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami pengalaman dan persepsi pegawai secara lebih mendalam dalam konteks nyata kehidupan kerja mereka.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memperkaya pemahaman mengenai dinamika stres kerja di sektor perbankan, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat memperkuat maupun melemahkan perilaku kerja inovatif pegawai di tengah tuntutan perubahan organisasi dan digitalisasi yang semakin intensif. Secara teoretis, penelitian ini akan memperkaya literatur tentang perilaku organisasi, khususnya dalam konteks manajemen stres, inovasi kerja, dan psikologi kerja di era digital.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi manajer perbankan dalam merancang strategi pengelolaan SDM yang menyeimbangkan target organisasi dengan kesejahteraan psikologis pegawai. Dengan demikian, tujuan utama penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam bagaimana *job insecurity* dan *work overload* memengaruhi perilaku kerja inovatif pegawai melalui mediasi *work stress* di sektor perbankan Jawa Timur, serta bagaimana organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman, dan inovatif.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *job insecurity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap perilaku kerja inovatif pada pegawai bank di Jawa Timur?
2. Apakah *job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada pegawai bank di Jawa timur?
3. Apakah stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap perilaku kerja inovatif pada pegawai bank di Jawa Timur?
4. Apakah stres kerja memediasi pengaruh *Job Insecurity* terhadap perilaku kerja inovatif pada pegawai bank di Jawa Timur?
5. Apakah kelebihan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja pada pegawai bank di Jawa Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif *job insecurity* terhadap perilaku kerja inovatif pada pegawai bank di Jawa Timur.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *job insecurity* terhadap stres kerja pada pegawai bank di Jawa Timur.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif stres kerja terhadap perilaku kerja inovatif pada pegawai bank di Jawa Timur.
4. Menguji dan menganalisis stres kerja memediasi pengaruh *job insecurity* terhadap perilaku kerja inovatif pada pegawai bank di Jawa Timur.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif kelebihan beban kerja terhadap stres kerja pada pegawai bank di Jawa Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi beberapa pihak. Adapun pihak-pihak yang mendapatkan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perbankan di Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pihak perbankan dalam merumuskan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih responsif terhadap dinamika perubahan lingkungan kerja. Temuan penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi manajemen dalam memahami pengaruh *job insecurity* dan kelebihan beban kerja terhadap tingkat stres kerja serta perilaku kerja inovatif. Dengan pemahaman tersebut, pihak bank dapat merancang kebijakan yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan psikologis pegawai, misalnya melalui penerapan sistem kerja yang lebih fleksibel, pemberian dukungan sosial dan

pelatihan yang memadai, serta penguatan budaya inovasi di lingkungan kerja.

2. Bagi pegawai Bank di Jawa Timur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif bagi pegawai bank mengenai pengaruh ketidakamanan kerja (*job insecurity*), stres kerja (*job stress*), dan beban kerja berlebih (*work overload*) terhadap perilaku kerja inovatif (*innovative work behavior*). Dengan memahami keterkaitan antara ketiga variabel tersebut, pegawai diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang berpotensi menurunkan motivasi dan kreativitas dalam bekerja.

3. Bagi Penulis/Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis, melalui penelitian ini dapat memberikan ilmu serta pengalaman yang dapat bermanfaat di masa depan, terutama tentang pengaruh *job insecurity* dan kelebihan beban kerja terhadap perilaku kerja melalui mediasi stres kerja pada pegawai bank di Jawa Timur serta dampaknya yang bermanfaat bagi pengembangan manajemen organisasi.

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca utamanya untuk menambah ilmu serta wawasan mengenai pengaruh *job insecurity* dan kelebihan beban kerja terhadap perilaku kerja inovatif melalui mediasi stres kerja pada pegawai bank di Jawa Timur.

5. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Penelitian ini bisa bermanfaat bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya, diharapkan dapat menjadi referensi mengenai pengaruh *job insecurity*

dan kelebihan beban kerja terhadap perilaku kerja inovatif melalui mediasi stres kerja pada pegawai bank di Jawa Timur bagi kepentingan akademisi maupun bagi seluruh mahasiswa/mahasiswi.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Pembahasan pada penelitian ini disusun secara sistematis ke dalam lima bab, dengan urutan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang asal penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan tentang penelitian-penelitian terdahulu yang menjelaskan persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan, dasar-dasar teori yang digunakan dalam penelitian, kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan terkait rancangan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, instrument penelitian, dan metode pengumpulan data, uji validasi dan reabilitas instrumen penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini akan menguraikan pengolahan data, analisis data, serta pembahasan dari pengujian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian serta keterbatasan yang terjadi saat melakukan penelitian. Dari keterbatasan tersebut, peneliti akan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.