

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan aset penting yang dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, aset penting tersebut harus ditingkatkan secara maksimal sehingga akan terwujud tenaga kerja yang optimal. Supaya sumber daya manusia pada perusahaan tersebut dapat memberikan kemampuan terbaiknya dan bekerja dengan semangat kerja serta memberikan loyalitas yang tinggi kepada perusahaan, sumber daya manusia ini perlu di perhatikan bahkan perlu untuk dijaga kelangsungannya selama bekerja untuk perusahaan. (Afandi, 2018) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peran tenaga kerja secara efisien dan efektif sehingga tercapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu atau organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan atau hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Manusia sebagai tenaga kerja atau karyawan merupakan sumber daya dan aset yang sangat penting bagi organisasi, karena tercapainya suatu tujuan organisasi tidak luput dari bakat, tenaga dan pemikiran serta kreativitas daya manusia itu sendiri. Menurut Budiasa dalam (Syafe'i et al., 2023) kinerja merupakan kemampuan seseorang dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk

mencapai hasil pekerjaan baik secara kualitas dan kuantitas, sesuai dengan tanggungjawab yang di berikan.

Dalam suatu perusahaan terdapat berbagai faktor harus diperhatikan dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Faktor yang paling penting ialah sumber daya manusia (SDM) dalam perusahaan tersebut Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian suatu tujuan, kinerja karyawan yang tinggi akan sangat menguntungkan baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain adalah kepuasan kerja, apabila kepuasan kerja baik akan mempengaruhi kinerja karyawan begitu pula sebaliknya. Menurut Robbins menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang selisih; antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya ganjaran yang mereka yakini seharusnya mereka terima(Harras et al., 2020).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja. Stres kerja yang tinggi dan berlebihan dapat mempengaruhi kesehatan fisik dan mental karyawan. Karyawan yang merasa stres cenderung ingin merasa berpindah tempat karena merasa beban pekerjaan terlalu berat sehingga berdampak terhadap kinerja karyawan. (Afandi, 2018) stres kerja adalah suatu keadaan yang bersifat internal, yang bisa disebabkan oleh tuntutan fisik, atau lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Stres kerja juga didefinisikan sebagai tanggapan atau proses internal atau eksternal yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis sampai pada batas atau melebihi batas kemampuan pegawai.

Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan dan restoran. Persaingan yang sangat ketat diantara perusahaan mengharuskan peningkatan efektivitas dan efisiensi yang salah satu caranya dapat dicapai dengan meningkatkan kinerja karyawan agar memiliki daya saing yang baik agar kemampuan perusahaan dalam bersaing agar guna untuk memiliki daya saing yang baik. Hal ini berguna untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dalam bersaing supaya perusahaan lebih unggul dari pada perusahaan lainnya.

Berdasarkan observasi awal melalui wawancara yang telah dilakukan di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja maka ditemukan ada beberapa permasalahan dan fenomena terkait kepuasan kerja yang pertama yaitu, permasalahan yang berhubungan dengan pekerjaan karyawan terkadang yang bekerja tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan. Contohnya pada saat karyawan sedang sakit pekerja lainnya yang mengambil pekerjaan karyawan tersebut, sehingga menambahkan *jobdesc* dan tidak ada insentif tambahan untuk pekerjaan tersebut. Permasalahan selanjutnya terkait kepuasan kerja karyawan mengenai promosi jabatan. Melalui proses wawancara penulis mengetahui bahwa di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja karyawan tidak mendapat kepastian mengenai kapan promosi jabatan dilakukan walau sudah lama bekerja. Selanjutnya, karyawan juga tidak mengetahui sistem penilaian seperti apa yang diterapkan di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja dan dari sistem penilaiannya tidak ada kejelasan. Kemudian di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja karyawan hanya menerima gaji pokok dan *service* saja dihitung berdasarkan jumlah kamar yang telah dibersihkan.

Permasalahan kedua mengenai stres kerja yang terjadi di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja disebabkan diberbagai aspek apalagi perusahaan ini bergerak dibidang perhotelan dan restoran dimana karyawan dituntut selalu untuk memberikan kualitas dan juga pelayanan yang baik kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas. Di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja, karyawan diberikan tugas yang mendadak dalam *event* /acara tertentu serta karyawan dituntut untuk menyelesaikan pada waktu yang singkat sehingga beban kerja yang dimiliki karyawan bertambah. Tuntutan untuk selalu memberikan yang terbaik untuk konsumen adapun karyawan yang menyatakan bahwa rekan kerjanya kurang profesional karena ada karyawan yang masih membawa masalah pribadi kedalam dunia kerja. Hal ini dapat mengganggu karyawan lain tekanan dari atasan dan konsumen yang sering menimbulkan rasa cemas dan ketegangan yang berakibat timbulnya stres kerja bagi karyawan. Tingkat stres yang dialami karyawan Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja berbeda tergantung pada masing-masing level atau jabatan sesuai dengan tuntutan tugas yang diterima. Jika perasaan sikap atau tingkah laku negatif itu timbul secara terus menerus dan berlangsung lama maka kondisi ini akan menyebabkan menurunnya kinerja pada karyawan.

Berdasarkan fenomena dan penjelasan di atas terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hal itu disebabkan karena apabila seseorang karyawan merasa senang dan puas terhadap pekerjaan yang ia miliki tentu hasilnya atau kinerjanya akan baik dan sesuai dengan apa yang ditugaskan kepada karyawan tersebut, sebaliknya jika karyawan merasa ketidaknyamanan dalam bekerja stres kerja pada karyawan akan muncul hal ini

dapat berpengaruh negatif terhadap hasil kerja dan sikap kinerja pada kinerja karyawan itu sendiri.

Maka dalam penjelasan dan latar belakang masalah yang telah di sampaikan sebelumnya penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut tentang “**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah Kepuasan Kerja dan Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja baik secara parsial maupun simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja baik secara parsial maupun simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

4.1.1 Manfaat Teoritis

Bagi Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan dan masukan bagi pimpinan Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja menerapkan Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan untuk meningkatkan pengetahuan (kompetensi) mereka secara optimal.

4.1.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan dan informasi untuk bekal peserta didik di masa yang akan datang dan menambah bahan keperpustakaan Universitas Baturaja sehingga menambah pengetahuan bagi yang membacanya.