

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Tenaga kerja atau karyawan merupakan sumber daya manusia yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena tanpa karyawan perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik. Karyawan sebagai modal utama bagi perusahaan. Sehingga, modal karyawan ini perlu dikelola agar tetap menjadi produktif. Akan tetapi dalam pengelolaannya bukanlah hal yang mudah, karena karyawan mempunyai pikiran, status, serta latar belakang yang heterogen. Oleh sebab itu pimpinan perusahaan harus bisa mendorong mereka agar tetap produktif dalam mengerjakan tugasnya masing-masing, dengan cara terus menerus meningkatkan kinerjanya. Sehingga perusahaan dapat mempertahankan loyalitas karyawan guna untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dengan makin pesatnya persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan lingkungan sosial juga sangat berpotensi menimbulkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan dari adanya

gangguan kecemasan yang sering dialami oleh masyarakat dan karyawan khususnya disebut stres. Stres kerja terhadap kinerja dapat berperan positif dan juga dapat berperan negatif. Menurut Sasono (2004:5) mengungkapkan bahwa stres mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis.

Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan terutama keterkaitannya dengan kinerja karyawan. Perusahaan harus memiliki kinerja, kinerja yang baik/tinggi dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan. Sebaliknya, bila kinerja menurun dapat merugikan perusahaan. Oleh karenanya kinerja karyawan perlu memperoleh perhatian antara lain dengan jalan melaksanakan kajian berkaitan dengan variabel stres kerja.

Bahaya stres diakibatkan karena kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Proses berlangsung secara bertahap, akumulatif, dan lama kelamaan menjadi semakin memburuk. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan tidak dapat menahan

stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (turnover).

Menurut Ravianto (dalam Bayu, 2012) kinerja karyawan adalah sebagai suatu konsep yang mewujudkan adanya kaitan antara output (hasil kerja) dengan waktu yang di butuhkan untuk menghasilkan produk dari seorang tenaga kerja, maksudnya bahwa produktivitas seorang tenaga kerja sangat berkaitan dengan hasil kerja yang di peroleh terhadap waktu yang di perlukan untuk menghasilkannya. Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan salah satu hasil yang kompleks baik berasal dari perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Seperti halnya kualitas kerja karyawan berupa tentang standar dari efektifitas dan efisiensi. Berbeda pula dengan kuantitas kerja yaitu segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka. Demikian pula dengan tanggung jawab, tanpa tanggung jawab maka karyawan akan sulit mencapai puncak keberhasilan tertinggi. Ukuran kinerja karyawan dapat dilihat juga pada kerja sama yaitu adanya kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lainnya secara vertikal atau horisontal. Salah satu yang mendukung kinerja karyawan yaitu inisiatif berupa prakarsa timbul dari dalam diri seseorang yg menggunakan daya pikir untuk mewujudkan sesuatu yg berguna bagi penyelesaian pekerjaan.

PT. Nurain Hasta Karya Gorontalo adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bisnis jasa di Kota Gorontalo antara lain karaoke keluarga, billiard, jasa tiket penerbangan, pengiriman paket dan dokumen serta perhotelan. Kota Gorontalo merupakan salah satu kota jasa dan tujuan wisatawan yang berkunjung di Provinsi Gorontalo, sehingga kebutuhan akan *home stay* atau tempat menginap bagi pengunjung merupakan hal yang vital. Salah satu hotel yang dikelola oleh PT. Nurain Hasta Karya Gorontalo yaitu Hotel New Rahmat yang menjadi salah satu yang terbaik di Gorontalo yang banyak diminati pengunjung. Selain harganya terjangkau, Hotel New Rahmat juga dilengkapi berbagai macam fasilitas penunjang yang mumpuni. Lokasi berdekatan dengan tempat perbelanjaan terbesar dan suasana yang nyaman menjadi alasan pengunjung untuk bermalam di hotel tersebut. Berikut ini ditampilkan persentasi tingkat hunian di hotel tersebut periode tahun 2016.

Tabel 1.1  
Presentase Tingkat Hunian di Hotel New Rahmat Gorontalo  
Periode 2016

No	Bulan	Persentase Hunian	Rata-rata Kamar	Jenis & Harga Kamar	Ket
1	Januari	40 %	± 11	- Deluxe Rp. 330.000,- - S. Deluxe Rp. 475.000,- - J. Suite Rp. 575.000,- - Rahmat Suite Rp. 675.000,-	Total kamar 27
2	Februari	70 %	± 19		
3	Maret	70 %	± 19		
4	April	60 %	± 17		
5	Mei	80 %	± 22		
6	Juni	60 %	± 17		
7	Juli	45 %	± 13		
8	Agustus	90 %	± 25		
9	September	90 %	± 25		
10	Oktober	100 %	± 27		
11	Nopember	40 %	± 11		
12	Desember	40 %	± 11		

Berdasarkan hasil observasi yang didapat dari hasil wawancara dengan karyawan di PT. Nurain Hasta Karya Gorontalo bahwa permasalahan yang dominan terhadap kinerja karyawan dapat terlihat dari, tingkat absensi yang cukup tinggi seperti alpa di karenakan beban kerja yang terlalu tinggi sehingga karyawan cenderung tidak masuk kerja tanpa keterangan. Terdapat karyawan yang masih menunda setiap pekerjaannya, karena faktor psikologis dan perubahan perilaku sehari-hari. Adanya perpindahan antar bagian kerja seperti *Office boy, front office* akibat dari miss komunikasi di antara karyawan salah satunya perihal shift kerja yaitu:

- Shift I (jam 07.00 – 15.00 wita)
- Shift II (jam 15.00 – 23.00 wita)
- Shift III (jam 23.00 – 07.00 wita)

Hal ini jika berlanjut secara terus menerus berakibat pada tidak betahnya karyawan bekerja didalam perusahaan. Karena seseorang karyawan akan betah dalam suatu perusahaan itu disebabkan tingkat kenyamanan dan keamanan yang dirasakan secara fisik dan psikis oleh karyawan tersebut.

Oleh sebab itu penting bagi manager PT. Nurain Hasta Karya Gorontalo untuk memenuhi kebutuhan karyawan dan menciptakan kenyamanan kerja untuk meminimalisir karyawan untuk terkena stres. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Nurain Hasta Karya Gorontalo”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Tingkat absensi karyawan yang cukup tinggi
- 2) Karyawan merasa beban kerja tinggi
- 3) Terdapat karyawan yang masih menunda pekerjaannya
- 4) Sering terjadinya miss komunikasi diantara karyawan
- 5) Karyawan memiliki beban psikologis

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti menyusun rumusan masalah yakni: “Seberapa besar Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Nurain Hasta Karya Gorontalo?”

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Nurain Hasta Karya Gorontalo.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menciptakan dua manfaat yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritisnya yaitu untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti sebagai referensi bagi dunia pendidikan. Sehingga mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya mendapat sumber informasi pembanding yang ada relevansinya dengan penelitian ini.

### 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktisnya yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk perbaikan pengelolaan Sumber Daya Manusia yang berhubungan dengan manajemen kinerja karyawan, khususnya hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi manager dalam pengambilan kebijakan selanjutnya.