

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Manajemen sebuah perusahaan atau organisasi dituntut untuk mengembangkan cara baru untuk mempertahankan pegawai untuk dapat memenuhi produktifitas tinggi serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal untuk organisasi. Masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah intern dari suatu organisasi sesungguhnya mempunyai hubungan yang erat dengan masyarakat luas sebagai pelayanan publik yang diukur dari kinerja.

Faktor utama dari kekuatan suatu organisasi terletak pada sumber daya manusianya. Kinerja karyawan menjadi salah satu tolak ukur dalam penentuan keberhasilan organisasi. Semakin tinggi kinerja karyawan, semakin tinggi pula tingkat keberhasilan organisasinya. Kinerja menjadi dasar dalam penilaian seorang karyawan atau sebuah organisasi, yang diperoleh dari hasil perwujudan pekerjaan oleh karyawan. Dalam melakukan pekerjaannya, seorang karyawan dilandasi dengan motivasi. Motivasi merupakan suatu kesediaan bagi seseorang untuk melakukan upaya dalam hal mencapai tujuan organisasi dan untuk memenuhi kebutuhannya secara individual. Ketika seorang karyawan mempunyai motivasi yang bagus akan berdampak pada kinerjanya, sehingga bisa memberikan kontribusi yang bagus untuk organisasi. Kurangnya motivasi pada diri karyawan seperti malas-malasan dan tidak disiplin waktu akan berdampak pada kinerjanya yang rendah. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja dan beban kerja.

Stres kerja termasuk kedalam fungsi manajemen pemeliharaan karena perusahaan harus memelihara dan meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas seorang karyawan. Akibatnya tuntutan pekerjaan dan kebutuhan hidup, karyawan cenderung akan mengalami stress. Menurut Handoko (2011) Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi fisik seseorang. Stres kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja, stres kerja akan cenderung mengurangi kinerja para karyawan, stres kerja dapat menjadi pemicu menurunnya kinerja karyawan. Karyawan yang stres cenderung mengalami ketegangan pikiran dan berperilaku yang aneh, pemarah, dan suka menyendiri sehingga prestasi kerja karyawan tidak dapat tercapai secara optimal.

Selain stress kerja, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat terjadi dalam tiga kondisi. Pertama, beban kerja sesuai standar. Kedua, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*). Ketiga, beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Beban kerja yang terlalu ringan atau berat akan berdampak terjadinya - efisiensi kerja. Beban kerja yang terlalu ringan berarti terjadi kelebihan tenaga kerja. Kelebihan ini menyebabkan perusahaan harus menggaji jumlah karyawan lebih banyak dengan produktifitas yang sama sehingga terjadi inefisiensi biaya. Sebaliknya, jika terjadi kekurangan tenaga kerja atau banyaknya pekerjaan dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan akhirnya karyawan pun menjadi tidak produktif karena terlalu lelah.

Beban kerja adalah istilah yang mulai dikenal sejak tahun 1970-an. Banyak ahli yang telat mengemukakan definisi sehingga terdapat definisi yang berbeda mengenai beban kerja. Beban kerja merupakan suatu konsep yang multi-dimensi, sehingga sulit diperoleh satu kesimpulan saja mengenai

definisi yang tepat. Beban kerja sebagai suatu konsep yang timbul adanya keterbatasan kapasitas dalam memproses informasi. Saat menghadapi suatu tugas, individu diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut pada suatu tingkat tertentu. Apabila keterbatasan yang dimiliki individu tersebut menghambat atau menghalangi tercapainya hasil kerja pada tingkat yang diharapkan, berarti telah terjadi faktor kesenjangan antara tingkat kemampuan yang diharapkan dan tingkat kapasitas yang dimiliki. Kesenjangan ini menyebabkan timbulnya kegagalan dalam kinerja (*Performance failures*). Hal inilah yang mendasari pentingnya pemahaman dan pengukuran yang lebih dalam mengenai beban kerja (Cain, 2007).

Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas / perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya. Bisnis hotel mempunyai tujuan yaitu mendapatkan pendapatan seoptimal mungkin melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan tamu (*guest need & wants*). Kepuasan tamu menjadi sasaran pelayanan untuk membentuk citra hotel yang baik dan sekaligus menjamin keberadaan hotel dalam jangka panjang.

Bisnis perhotelan di Bandar Lampung pun sudah mulai terlihat berkembang pesat beberapa tahun belakangan. Peningkatan jumlah hotel mengakibatkan terjadinya persaingan yang ketat pada industri perhotelan di Bandar Lampung. Pihak hotel berlomba-lomba untuk meningkatkan daya saing dengan selalu menciptakan strategi dan inovasi yang tepat dalam melayani pelanggan. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat beristirahat, tetapi juga dapat berfungsi sebagai tempat rapat, pertemuan-pertemuan, acara ulang tahun, maupun acara pernikahan.

Hotel Horison ialah salah satu Hotel Berbintang yang ada di Bandar Lampung. Hotel Horison Lampung menawarkan kolam minimalis, Spa dan pusat kebugaran yang dapat dinikmati secara cuma-cuma oleh tamu. Kolam renang hotel terhubung dengan *Putri Lounge* dan Bar sehingga pelanggan bebas menghabiskan waktu bersama dengan keluarga dan rekan. Tersedia juga kolam renang untuk anak-anak. Fasilitas lainnya yaitu, 5 Meeting Rooms, 24 jam *Room Service*, Akses Internet Berkecepatan Tinggi, *Housekeeping*, *Laundry Service*, *Business Center*, Keamanan 24 jam, dan *Area Parkir Basement*.

Horison Lampung sebagai hotel yang baru beroperasi di pusat kota Bandar Lampung menawarkan banyak fasilitas yang dapat dinikmati oleh tamu. Hotel bintang tiga dibawah manajemen Metropolitan Golden Management ini mengakomodasi kebutuhan bisnis dan juga sangat menunjang kebutuhan berlibur bersama keluarga. Dengan fasilitas 150 kamar yang tersebar di 12 lantai bangunan, dengan jumlah tersebut terbagi dalam beberapa tipe kamar yaitu 70 kamar *Standard Double*, 70 kamar *Standard Twin*, 8 kamar *Deluxe*, 1 kamar *Executive*, dan 1 *Penthouse* diantara kamar-kamar tersebut Manajemen Hotel Horison Lampung menyatakan bahwa terdapat 18 kamar yang terhubung satu sama lain, dan *suite*, ruang pertemuan dan *ballroom* dengan kapasitas hingga 800 orang, pusat kebugaran, spa, kolam renang, restoran masakan Cina, Malabar Coffee Shop serta Putri Lounge. Hotel Horison berbekal pengalaman mengelola 33 jaringan Hotel Horison di Indonesia, Horison Lampung menawarkan pengalaman berbeda dari menginap di sebuah hotel bintang tiga. Seiring bertambahnya tahun dan bermunculan pesaing-pesaing baru, nama Hotel Horison tetap bertahan. Dengan desain gedung lebih modern dan berbagai variasi fasilitas, hotel-hotel baru cenderung menjadi pilihan pelaku bisnis sebagai tempat pertemuan atau perhelatan acara mereka. Meski begitu, Hotel Horison tetap bertahan. Di tengah persaingan bisnis yang keras, Hotel Horison senantiasa memberikan layanan berkualitas untuk menarik pelanggan.

Hotel Horison Memiliki Visi dan Misi sebagai berikut : Visi “ Kami berusaha untuk menjadi perusahaan manajemen perhotelan Indonesia yang membuat kesan yang berbeda dan memberikan pesan positif dengan semua kalangan”. Misi “Kami bertujuan untuk memberikan pelayanan hotel dan *resort* yang berkualitas dengan pelayanan perhotelan Indonesia yang ramah dengan desain yang unik yang akan membuat orang senang dan tersenyum dan kepuasan kepada seluruh kalangan”.

Tabel 1.1 Kondisi Jumlah Karyawan Hotel Horison di Bandar Lampung Tahun 2019

No.	Devisi	Jumlah
1	<i>Manager</i>	4
2	<i>HR Supervisor</i>	1
3	<i>Sales</i>	6
4	<i>Room Attendant (Operasional)</i>	10
5	Reservasi	1
6	<i>Front Office, FDA (Operasional)</i>	11
7	<i>Waiter, Banquet (Restaurant)</i>	14
8	<i>Engineer</i>	10
9	<i>Cook & Cheft</i>	11
10	<i>Steward</i>	4
11	<i>Accounting & Data</i>	7
12	<i>Purchasing, Receiving & Storekeeper, Buyer</i>	3
Jumlah		82

(Hotel Horison, 2019).

Tabel diatas menunjukkan bahwa selama beroperasi dari tahun 2015 hingga 2019 jumlah karyawan Hotel Horison Bandar Lampung berjumlah 82 orang.

Berdasarkan survey pendahuluan yang penulis lakukan dengan wawancara kepada HRD Manager Hotel Horizon Bandar Lampung ditemukan fenomena

antara lain : pada tahun 2018 diketahui bahwa setiap bulan terdapat karyawan yang tidak hadir atau tidak masuk kerja, paling sedikit pada bulan januari berjumlah 5 orang karyawan, serta yang paling tinggi ada pada bulan desember berjumlah 20 orang karyawan yang tidak hadir atau tidak masuk kerja. Kemudian dari pihak manajemen hotel juga memperoleh adanya *complain* atau keluhan dari pelanggan akan pelayanan hotel, antara lain : kebersihan hotel terkadang kurang terjaga, *breakfast* yang telat, menu makanan yang tidak ada perubahan, kecepatan dan ketepatan pelayanan hotel, karyawan kurang cekatan dalam melayani tamu, sikap karyawan kurang ramah terhadap tamu, yang memberikan dampak ataupun kesan yang negatif, khususnya bagi pelanggan yang belum pernah menginap di Hotel Horizon Bandar Lampung. Fenomena diatas merupakan alasan yang cukup kuat bahwa stres kerja dan beban kerja pada Hotel Horizon dan faktor yang mempengaruhinya cukup menarik untuk diteliti.

Stres merupakan salah satu penghambat kinerja karyawan. Faktor penghambat lain terhadap kinerja karyawan adalah adanya beban kerja yang mungkin berlebihan terhadap karyawan dan dapat mengakibatkan timbulnya stress kerja. Karyawan yang bekerja dengan volume pekerjaan yang banyak belum tentu mendapatkan tekanan kerja seperti karyawan yang bekerja dengan volume pekerjaan yang sedikit. Beberapa sumber stress. Menurut (Cooper, 2008) dianggap sebagai sumber stress kerja adalah stress karena kondisi pekerjaan, masalah peran, hubungan interpersonal, kesempatan pengembangan karir dan struktur organisasi. Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah stress, sulit berkonsentrasi, dan menurunnya produktifitas kerja. Berdasarkan observasi tersebut, diindikasikan terjadi stres kerja dilihat dari beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan pekerjaan karyawan. Tingkat stres yang dialami karyawan Hotel Horizon Bandar Lampung berbeda-beda tergantung pada masing-masing level (jabatan) sesuai dengan beban kerja yang diterima. Tekanan dari atasan dan pelanggan juga menambah beban pekerjaan

karyawan, tidak berimbangnya antara beban kerja dan imbalan yang diterima juga menjadi indikasi munculnya stres kerja, karyawan merasa pekerjaannya tidak dihargai oleh atasan.

Berdasarkan hal-hal yang sudah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“PENGARUH STRES KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL HORIZON BANDAR LAMPUNG”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Horison Bandar Lampung?
- 2) Bagaimana pengaruh beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Horison Bandar Lampung?
- 3) Bagaimana pengaruh stres kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Horison Bandar Lampung?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1. Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian adalah seluruh karyawan Hotel Horison Bandar Lampung.

1.3.2. Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Horison Bandar Lampung.

1.3.3. Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini Hotel Horison Bandar Lampung. Jl. Raden Ajeng Kartini No.88, Palapa, Tanjung Karang Pusat, Kota Bandar Lampung, Lampung 35373.

1.3.4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan kebutuhan penelitian yaitu pada bulan Februari 2019 hingga Agustus 2019.

1.3.5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Horison Bandar Lampung.
2. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Horison Bandar Lampung.
3. Mengetahui pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Horison Bandar Lampung.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Perusahaan

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan wawasan keilmuan dan kemampuan meneliti permasalahan yang sesuai dengan disiplin ilmu peneliti.
2. Memberikan bahan pertimbangan kepada pihak perusahaan, khususnya mengenai pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan demi perbaikan dan perkembangan perusahaan yang diteliti.

1.5.2. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang lebih banyak kepada karyawan dalam bekerja di perusahaan agar kinerja dan kualitas pelayanan publiknya semakin baik.

1.5.3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman penulis dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data hingga penyajian dalam bentuk laporan.

1.5.4. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen sumber daya.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang yang dipakai dalam menyusun skripsi yang meliputi kinerja, stress kerja, beban kerja, kerangka penelitian, hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam metode penelitian ini kan diuraikan tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi variable operasional, uji persyaratan instrument, uni persyaratan analisis data, metode analisis data, dan uji hipotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang deskriptif objek penelitian, analisis data dan hasil serta pembahasan mengenai **PENGARUH STRES KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL HORIZON BANDAR LAMPUNG.**

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.