

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan suatu faktor pendukung yang sangat mempengaruhi sebuah organisasi maupun perusahaan. Pada dasarnya sumber daya manusia dan organisasi ataupun perusahaan mempunyai satu kesatuan yang saling membutuhkan, meski telah ditemukan berbagai alat atau mesin otomatis, namun sampai saat ini belum pernah terdapat suatu organisasi atau perusahaan yang melaksanakan tugas-tugasnya tanpa bantuan dari sumber daya manusia. Melalui pemanfaatan sumber daya manusia yang efektif dan efisien maka suatu perusahaan akan berjalan dengan baik. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi, artinya walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal kegiatan organisasi atau perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan.

Industri perhotelan pada saat ini merupakan salah satu aspek yang mempunyai peranan penting dalam perkembangan pariwisata di kota Padang, yang menyediakan jasa akomodasi bagi para wisatawan. Jumlah kunjungan wisatawan yang mengalami peningkatan berpengaruh pada perkembangan industri perhotelan karena dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan akan meningkat pula kebutuhan akan jasa akomodasi khususnya industri perhotelan. Industri perhotelan saat ini telah banyak berdiri dan berkembang di kota Padang.

Akibat perkembangan industri perhotelan yang semakin pesat, maka timbullah persaingan yang ketat antar perusahaan perhotelan dalam merebut pelanggan.

Dalam situasi persaingan yang semakin sengit ini, setiap hotel dituntut untuk memberikan layanan terbaik guna mempertahankan pelanggan dan menarik tamu baru. Salah satu faktor utama yang menjadi perhatian adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Pangeran Beach Hotel Padang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan dengan klasifikasi hotel berbintang 4. Pangeran Beach Hotel Padang yang beralamat di jalan Ir. Haji Juanda No. 79 merupakan salah satu hotel besar yang ada di Kota Padang. Hotel ini sudah menerapkan manajemen pengetahuan dari beberapa tahun belakang, selain itu Pangeran Beach Hotel Padang juga sudah memanfaatkan teknologi informasi dengan baik.

Fenomena dilapangan menunjukkan bahwa di Pangeran Beach Hotel Padang, kualitas pelayanan dan kepuasan tamu sangat bergantung pada kinerja karyawan yang optimal. Faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan di Pangeran Beach Hotel Padang salah satunya adalah stres kerja yang mereka alami. Stres kerja yang sering kali muncul akibat tekanan pekerjaan yang tinggi, tuntutan waktu, serta konflik ditempat kerja seperti interaksi langsung dengan pelanggan yang terkadang tidak mudah, adanya komplek kamar, makanan dan kamar mandi serta jam kerja yang panjang dan fleksibel. Selain itu budaya organisasi yang buruk juga dapat meningkatkan stres kerja. Hal ini terjadi karena karyawan merasa kurang puas dengan pekerjaan mereka, sehingga menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Dibawah ini terdapat penilaian kinerja karyawan di Pangeran Beach Hotel Padang pada tahun 2020 sebagai berikut :

**Tabel 1. 1**  
**Data Penilaian Kinerja Karyawan**  
**di Pangeran Beach Hotel Padang**

No	Variabel	Value	Unsur Penilaian	Skor	Skor Rata-rata
1	Lingkungan Kerja	20%	1. Fokus pada layanan	80	77,17 %
			2. Keterampilan teknis	70	
			3. Prakarsa	70	
			4. Inovasi	70	
			5. Integritas	75	
			6. Kerja tim	80	
2	Disiplin	35%	1. Kehadiran	75	76,25 %
			2. Salam	80	
			3. Perawatan diri	75	
3	Kemampuan Prestasi	25%	1. Kualitas bicara	75	75,16 %
			2. Percaya diri	80	
			3. Pengetahuan umum	85	
			4. Pengetahuan hotel	70	
4	Observasi Umum	20%	1. Keterampilan komunikasi	80	75 %
			2. Salam	75	
			3. Kualitas layanan	70	

*Sumber : Pangeran Beach Hotel Padang*

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa tahun 2020 penilaian kinerja karyawan di Pangeran Beach Hotel Padang mengalami penurunan. Dimana penilaian variabel *work environment* ( lingkungan kerja) dengan rata-rata 77,17 %. Variabel yang kedua yaitu *discipline* (disiplin) dengan rata-rata 76,25 %. Variabel ketiga yaitu *presentation skill* (kemampuan presentasi) dengan rata-rata 75,16%. Variabel yang terakhir *general observation* (observasi umum) dengan rata-rata 77 %. Ketidakstabilan penilaian kinerja karyawan tersebut biasanya disebabkan oleh adanya penurunan kinerja. Apabila kinerja karyawan menurun akan berakibat pada perusahaan karena tujuan yang diinginkan tidak berjalan dengan baik. Hal ini perusahaan perlu melakukan upaya untuk mengoptimalkan kinerja karyawan untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

Menurut **(Isnanto, 2020)** kinerja bukan merupakan karakteristik seseorang seperti bakat atau kemampuan, tetapi merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja dalam kaitannya dengan jabatan diartikan sebagai hasil yang dicapai yang berkaitan dengan fungsi jabatan dalam periode waktu tertentu.

Kinerja karyawan merupakan salah satu hal penting yang dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, manajemen harus dapat merancang sumber daya perusahaan untuk menciptakan hubungan yang solit **(Bagus Dwi Prayogo, 2019)**.

Menurut **(Wiratama et al., 2022)** stres di tempat kerja adalah sebuah masalah kritis yang makin bertambah pagi para pekerja dan masyarakat. Pengukuran-pengukuran yang dapat diambil oleh para individu dan organisasi

untuk mengurangi pengaruh negatif dari stres atau menghentikannya dari kemunculan ditempat pertama. Para karyawan pertama perlu belajar mengakui tanda-tanda yang menunjukkan perasaan tertekan, dan para pimpinan perlu menyadari bahwa stres bisa memengaruhi kesehatan karyawan, yang pada akhirnya berpengaruh juga pada keuntungan perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh **(Rinaldi, 2021)** stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Dikarenakan jika stres dikelola baik dapat memberikan dorongan motivasi yang diperlukan bagi karyawan untuk mencapai tujuan mereka, sementara kepuasan kerja yang tinggi membantu menjaga kesejahteraan mental dan emosional mereka.

Budaya organisasi adalah kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dan membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan untuk mencapai tujuan organisasi **(Rezeki, 2022)**. **(Fariha, 2022)** menjabarkan bahwa budaya organisasi ialah sistem pemaknaan yang dipegang anggota yang mengklarifikasikan masing-masing organisasi. Oleh karena itu menurutnya budaya organisasi adalah istilah deskriptif. Budaya organisasi berfungsi untuk mengurus karyawan agar dapat memiliki penguasaan terhadap menyikapi profesi, beradaptasi dengan rekan kerja maupun lingkungan, dan bertindak reaktif dengan aturan yang sudah dirancang oleh atasan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh **(Rezeki, 2022)** bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Zulhilmi yang menyatakan bahwa apabila nilai-nilai budaya organisasi semakin kuat dianut dan secara konsisten dipakai dalam

menyelesaikan masalah dan dalam pencapaian tujuan organisasi oleh seluruh anggota organisasi (seluruh pegawai), maka hal tersebut akan mampu meningkatkan kepuasan kerja pegawai sehingga kinerja pun akan meningkat.

Menurut (Isnanto, 2020) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja berdasarkan pemikiran (Novi, 2023) merupakan suatu bentuk kesimpulan yang berasal dari pemikiran karyawan tentang sejauh mana kinerja yang telah mereka lakukan untuk perusahaan berdasarkan nilai-nilai penting yang telah ditentukan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fariha, 2022) bahwasanya kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih termotivasi untuk mencapai tujuan perusahaan dan melakukan tugas-tugasnya dengan baik, serta mereka cenderung lebih terlibat secara emosional dan mental dalam pekerjaan mereka, sehingga mereka lebih bersemangat untuk berkontribusi secara positif terhadap kesuksesan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH STRES KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PANGERAN BEACH HOTEL PADANG** ”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Besarnya beban karyawan akan meningkatkan stres kerja kepada karyawan
2. Tingginya tingkat stres kerja akan mempengaruhi kinerja karyawan.
3. Karyawan merasa kurang puas dengan pekerjaannya sehingga kinerja karyawan menurun
4. Kualitas pelayanan yang rendah yang berdampak pada kepuasan tamu.
5. Ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan di perusahaan.
6. Adanya pekerjaan yang menumpuk sehingga menimbulkan stres kerja bagi karyawan pada saat menyelesaikan pekerjaan.
7. Stres yang dialami oleh karyawan berakibat pada kinerja yang menurun, sehingga tujuan sulit untuk dicapai.
8. Adanya penurunan kualitas pelayanan di perusahaan tersebut.
9. Karyawan mengalami stres karena adanya keluhan pelanggan terhadap fasilitas di perusahaan.
10. Karyawan di Pangeran Beach Hotel Padang mengalami stres kerja yang diakibatkan oleh jam kerja yang panjang dan fleksibel.

## 1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang diteliti lebih terfokus pada tujuan penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Kinerja karyawan sebagai variabel dependen stres kerja, budaya organisasi sebagai variabel independen dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

2. Penelitian ini dilakukan pada karyawan Pangeran Beach Hotel Padang tahun 2024

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Pangeran Beach Hotel Padang.
2. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan Pangeran Beach Hotel Padang ?
3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Pangeran Beach Hotel Padang ?
4. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan Pangeran Beach Hotel Padang ?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Pangeran Beach Hotel Padang ?
6. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Pangeran Beach Hotel Padang ?
7. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Pangeran Beach Hotel Padang ?



## **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mengungkapkan :

1. Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan Pangeran Beach Hotel Padang.
2. Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan Pangeran Beach Hotel Padang.
3. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Pangeran Beach Hotel Padang.
4. Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan Pangeran Beach Hotel Padang.
5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Pangeran Beach Hotel Padang.
6. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Pangeran Beach Hotel Padang.
7. Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Pangeran Beach Hotel Padang.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan kepada rumusan masalah dan tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki manfaat positif bagi :

### 1. Bagi Penulis

Peneliti ini diharapkan dapat mengembangkan atau mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh secara teoritis di bangku perkuliahan, terutama ilmu pengetahuan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia sehingga penulis mendapatkan pengalaman baru dalam berfikir dan juga menambah daya analisis penulis.

### 2. Bagi Akademisi

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa serta merupakan perwujudan dari pengalaman Tri Dharma Perguruan Tinggi.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau alat replikasi bagi peneliti di masa yang akan datang, yang tertarik untuk membahas permasalahan yang sama dengan yang dibahas dalam penelitian ini.

### 4. Bagi Pangeran Beach Hotel Padang

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi pimpinan Pangeran Beach Hotel Padang dan dapat memberikan solusi alternatif dalam meningkatkan kinerja karyawan.