

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi telah menuntut manusia untuk selalu siap dalam menghadapi perubahan serta persaingan di tingkat internasional. Jika tidak mampu beradaptasi, maka manusia akan kalah. Hal serupa juga akan menimpa sebuah organisasi, apabila mereka tidak dapat mengelola Sumber Daya Manusia yang memiliki budaya dan jiwa global. Era globalisasi ditandai dengan terciptanya lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, kebutuhan yang semakin kompleks, sehingga diperlukan strategi bisnis yang tepat dan memiliki keunggulan dalam bersaing agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan.

Perubahan kebutuhan yang semakin kompleks baik dari segi pelayanan maupun perkembangan teknologi yang mendorong organisasi atau perusahaan untuk mengembangkan sumber daya manusia sehingga mampu beradaptasi dengan perubahan dan dapat terus bersaing dengan perusahaan atau organisasi lain. Pengembangan tersebut harus dilakukan melalui identifikasi yang tepat perencanaan dan anggaran yang cermat sesuai dengan kemampuan organisasi, pengembangan dan pelatihan merupakan respons terhadap perkembangan teknologi informasi yang lebih cepat yang dapat diberikan kepada sumber daya manusia. Tindakan ini dirancang untuk membantu mereka mempelajari spesifikasi pekerjaan baru dan meningkatkan kinerja.

Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berpotensi, agar pemimpin maupun karyawan dapat memberikan kontribusi yang baik dan

melaksanakan tugas dengan optimal untuk mencapai tujuan perusahaan. Suatu organisasi akan berhasil apabila kinerja individu karyawannya baik, itulah sebabnya mengapa suatu organisasi akan berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Sebuah perusahaan dikatakan dapat mengelola karyawan dengan baik dapat dilihat dari kinerja karyawan (**Sadat et al., 2020**).

PT Penjuru Wisata Negeri didirikan pada tanggal 21 Oktober 2010 oleh dua sahabat, Rizki Kurniawan Nakasri dan Nasution yang pertama kali bertemu di bangku perkuliahan pada tahun 2005. Mereka membangun Perusahaan ini dengan tujuan mulia yaitu mempermudah masyarakat Sumatera Barat, khusus di Kota Padang, untuk membeli tiket Pesawat dengan harga yang terjangkau. PT Penjuru Wisata Negeri (AET) berada di Jln. Raya By Pass Km. 13, Kel Sungai Sapih Air Pacah, Padang Indonesia. Seiring dengan pesatnya perkembangan dunia pariwisata di Indonesia, Khususnya di Sumatera Barat dan semakin meningkatnya minat masyarakat untuk berwisata setiap tahunnya, AET Travel Internasional mulai merambah ke layanan tur internasional, memberikan pilihan yang lebih luas bagi pelanggan untuk menjelajahi keindahan dunia. Dengan komitmen terhadap pelayanan prima AET Travel Internasional terus berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berwisata dan beribadah dengan kualitas terbaik.

Dari hasil survey dan observasi awal pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Padang mempunyai permasalahan pada Kepuasan Kerja pada pegawai berdampak pada kinerja Karyawan memberikan pelayanan yang terbaik tetapi pekerjaan

pegawai yang kurang bervariasi menimbulkan kebosanan dan rasa jenuh bagi para karyawan dan kurangnya kualitas kinerja yang dihasilkan bagi karyawan.

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi di AET merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan tugas dan fungsi yang berbasis digital elektronik dalam rangka meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan Publik secara efektif dan efisien, sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sementara kemajuan inisiatif digital yang sudah mulai diterapkan yaitu dengan mengembangkan sistem informasi dengan mengacu pada proses bisnis yang ada serta pemanfaatan teknologi untuk melaksanakan tugas.

Dalam suatu organisasi, faktor kepemimpinan memegang peranan yang sangat penting karena pemimpin itulah yang akan menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan dan itu bukanlah merupakan hal yang mudah, sebab pemimpin harus memahami perilaku bawahan yang berbeda beda. Bawahan dipengaruhi untuk memberikan pengabdian dan partisipasinya kepada organisasi secara efektif dan efisien. Dengan kata lain, dikatakan bahwa sukses atau tidaknya usaha pencapaian tujuan organisasi, ditentukan oleh kualitas pimpinan. Seorang pemimpin dalam menjalankan perannya sebagai pemimpin mempunyai beberapa gaya kepemimpinan yang diterapkan. Gaya kepemimpinan dalam sebuah organisasi dapat merubah arah dari sebuah organisasi baik dari yang buruk menjadi lebih baik.

Stres kerja merupakan salah satu penghambat kinerja karyawan. Stres adalah suatu kondisi dinamik yang didalamnya seorang individu dikonfrontasikan

dengan suatu peluang. Termasuk kendala atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang dihasilkannya, dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting **(Firdausi, 2020)** .

Stres kerja adalah kondisi ketergantungan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi *nervous* dan merasakan kecuatiran kronis. Stres adalah suatu kondisi ketergantungan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi proses berpikir dan kondisi seorang karyawan, stres terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan **(Makkira et al., 2022)**.

Stres yang terkait dengan pekerjaan atau jabatan telah diidentifikasi sebagai salah satu masalah terbesar di lingkungan kerja organisasi. Stres kerja telah dikaitkan secara luas dengan dampak buruk pada kesejahteraan psikologis dan fisik karyawan di banyak pekerjaan, termasuk akademisi di Perguruan Tinggi. Oleh karena itu, stres kerja berdampak pada peningkatan biaya yang besar bagi kesejahteraan karyawan, dan memberi beban keuangan yang cukup besar pada kinerja organisasi **(Sari et al., 2022)**.

Tabel 1.1 Kinerja Karyawan Pt Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh

Padang

No	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian %
1	Kedisiplinan	75 %	75 %	100%
2	Kerjasama	100 %	87%	87%
3	Tanggung Jawab	80%	60%	75%
4	Kepemimpinan	96 %	85%	89%
Hasil Kerja				
5	Kualitas Kerja	90%	80%	88%
6	Kuantitas Kerja	75%	70%	93%
7	Keterampilan	40%	0%	0%

Sumber: PT Penjuru Wisata Negeri

*Capaian: $\frac{\text{Realisasi}}{\text{Target}} \times 100 \%$

Berdasarkan pada tabel 1.1 diatas dapat dilihat secara umum dapat disimpulkan bahwa dari capaian kinerja yang ditetapkan dalam tabel diatas, dari semua indikator kinerja ada 1 indikator yang tidak mencapai target, yaitu indikator keterampilan dengan capaian 0%, sedangkan 1 indikator yang sudah mencapai target yaitu kedisiplinan dan indikator lainnya belum mencapai target.

**Tabel 1. 2 Absensi Pegawai PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang
tahun 2022**

NO	Bulan	Jumlah Pegawai	Hadir tepat waktu	Terlambat	Tanpa Keterangan	Izin	Sakit
1	Januari	40	31	3	3	1	2
2	Februari	40	35	1	-	1	3
3	Maret	40	28	3	1	3	5
4	April	40	32	2	-	-	6
5	Mei	40	34	1	1	3	1
6	Juni	40	25	6	1	-	8
7	Juli	40	37	1	1	1	-
8	Agustus	40	39	-	-	1	-
9	September	40	30	4	1	2	3
10	Oktober	40	29	1	4	-	6
11	November	40	35	1	1	1	2
12	Desember	40	20	5	4	-	11
13	Total	40	375	28	17	13	47

Sumber: PT Penjuru Wisata Negeri

Dari tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kehadiran pegawai sudah bagus, dengan total kehadiran tepat waktu sebanyak 375 orang dalam tahun 2022, namun masih banyak yang terlambat sebanyak 28 orang, tanpa keterangan 17 orang, izin 13 orang, dan sakit 47 orang. Kehadiran tertinggi terjadi pada bulan Agustus, dengan total kehadiran tepat waktu 39 orang dengan izin hanya 1 orang. Kehadiran terendah pada bulan Desember yaitu hadir tepat waktu sebanyak 20 orang. Pada tabel di atas menunjukkan bahwa kinerja pegawai masih belum optimal dan masih tingginya tingkat kehadiran yang sakit dikarenakan beban kerja yang tinggi yang mengakibatkan karyawan mengalami stres kerja. Dari hasil wawancara yang saya lakukan pegawai mengatakan bahwa mereka mengalami kelelahan akibat

beban kerja yang tinggi dan mereka mengalami Stres yang mempengaruhi kinerja dan menurunnya kepuasan kerja.

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi di AET merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan tugas dan fungsi yang berbasis digital elektronik dalam rangka meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan Publik secara efektif dan efisien, sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sementara kemajuan dan inisiatif digital yang sudah mulai diterapkan yaitu dengan mengembangkan sistem informasi dengan mengacu pada proses bisnis yang ada serta pemanfaatan teknologi untuk melaksanakan tugas.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi. Setiap organisasi juga akan selalu meningkatkan kualitas sumber dayanya agar kinerjanya memuaskan. Menurut **(Pusparani, 2021)** Kinerja sangat penting bagi sebuah organisasi karena ia akan menentukan efektifitas dari organisasi tersebut, kinerja juga penting karena ia mencerminkan ukuran keberhasilan pada manajer dalam mengelola organisasi dan sumber daya manusianya. Tujuan-tujuan organisasi akan dapat dicapai melalui kinerja yang baik dari para pegawainya. Sebaliknya, organisasi akan menghadapi hambatan dalam mencapai tujuan-tujuannya manakala kinerja para pegawai tidak efektif, dalam arti tidak dapat memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan yang diinginkan oleh organisasi.

Menurut **(Nurhandayani, 2022)** Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

Menurut **(Zahra & Siregar, 2023)** Kepuasan kerja ialah sebuah perasaan, penilaian atau cara seseorang bersikap dengan pekerjaan yang dilakukannya. **(Sulistyawati et al., 2022)** menyatakan kepuasan kerja adalah gambaran dari perasaan seseorang atau individu atas situasi dan kondisi di sekitar pekerjaannya. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Pengertian beban kerja yang dialih bahasakan oleh Luh Kadek Budi Martini adalah “Beban kerja adalah seperangkat atau sejumlah kegiatan yang harus dilakukan diisi oleh unit atau pemegang organisasi posisi dalam jangka waktu tertentu” **(Syafira, 2023)**.

Menurut **(Nasution & Rizky, 2024)**, beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja terlalu tinggi dan volume kerja terlalu banyak. Permendagri No.12/2008 menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih. Kelelahan kerja menyangkut penurunan kinerja fisik, adanya perasaan lelah, penurunan motivasi, dan penurunan produktivitas kerja dan

kelelahan kerja tidak dapat didefinisikan tetapi dapat dirasakan sehingga penentuan kelelahan kerja dapat diketahui secara subjektif berdasarkan perasaan yang dialami tenaga kerja (**Tunny, 2021**).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja yaitu beban kerja, pekerja diharuskan atau dituntut untuk memenuhi tujuan dan memenuhi target perusahaan. Kinerja karyawan perusahaan akan terpengaruh jika mereka diberi tugas yang terlalu banyak. Begitu juga sebaliknya, jika seorang karyawan diberi tugas yang terlalu ringan, itu juga akan membuat perusahaan menjadi tidak efisien. Jumlah karyawan yang sebenarnya diperlukan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan dapat dihitung berdasarkan jumlah output atau hasil kerja yang mampu dihasilkan oleh setiap karyawan (**Raymond et al., 2023**).

Kelelahan merupakan penurunan ketahanan dan daya tubuh untuk melakukan pekerjaan. Karyawan dalam melaksanakan aktivitas atau tugas-tugas yang dibebankan dan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya faktor tersebut adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang aman, nyaman dan menyenangkan bagi karyawan akan menimbulkan rasa senang dalam bekerja sehingga terhindar dari rasa bosan dan lelah, sehingga waktu kerja dapat digunakan secara efektif (**Nainggolan, 2022**).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Maka judul yang diangkat penulis adalah **“Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja**

Sebagai Variabel Intervening Di PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang menjadi dasar pada penelitian ini adalah:

1. Menurunnya kepuasan kerja pegawai akibat beban kerja yang tinggi pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET)
2. Kinerja pegawai yang masih belum optimal disebabkan oleh singkat absensi pegawai PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang
3. Rendahnya kualitas pelayanan pegawai terhadap publik pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang
4. Menurunnya kinerja pegawai akibat stres kerja yang berlebihan pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang
5. Tuntutan pekerjaan yang tinggi sehingga memberatkan pegawai pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang
6. Kelelahan pegawai meningkat akibat beban kerja yang tinggi pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang
7. Tingginya pengaruh beban kerja terhadap kesehatan pegawai di PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang
8. Menurunnya kepuasan kerja akibat stres kerja yang tinggi pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang

9. Kinerja karyawan menurun akibat kelelahan kerja pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang
10. Belum tercapainya kinerja karyawan yang maksimal pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang

1.3 Batasan Masalah

Agar lebih memberikan arahan dan memudahkan dalam penelitian ini, penulis memberikan batasan masalah terhadap permasalahan pada penelitian ini. Hal tersebut dilakukan agar pokok-pokok permasalahan penelitian tidak melebar dari yang sudah ditentukan. Maka dari itu, penulis memfokuskan analisis pengaruh pada beban kerja (X1) dan stres kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) dengan kepuasan kerja (Z) sebagai variabel intervening. Adapun penelitian dilakukan di PT Penjuru Wisata Negeri (AET) serta objek penelitian yang digunakan adalah karyawan PT Penjuru Wisata Negeri (AET).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT

Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang?

4. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang?
6. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang?
7. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang
2. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang
3. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang
4. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang

5. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh Padang
6. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan kepuasan kerja
7. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam menambah penelitian akademik sehingga berguna untuk pengembangan ilmu, khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh pengalaman kerja dan penempatan kerja terhadap kinerja karyawan dengan sistem SDM sebagai variabel intervening.

3. Bagi instansi

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Penjuru Wisata Negeri (AET) Umroh padang. Karyawan agar mereka dapat

meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan.

4. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang yang diteliti secara teoritis dan berpikir ilmiah terutama pada bidang manajemen sumber daya manusia. Manfaat lainnya dapat diharapkan menambah pengetahuan yang penulis miliki dan peroleh semasa kuliah ke dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan sehubungan dengan judul penelitian ini.

5. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi pihak yang berkepentingan terutama bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan perbandingan dalam melakukan pengembangan penelitian yang sama di masa yang akan datang.