

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena manusialah yang merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Dengan demikian, unsur sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangan yang ada. Oleh karena itu, upaya untuk mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas merupakan langkah utama organisasi (Firdaus R dkk, 2019).

Salah satu bentuk dari kualitas sumber daya manusia tercermin dari kinerja karyawan. Untuk dapat mencapai kualitas tersebut, maka perusahaan harus mampu meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu dikelola dengan baik untuk meningkatkan kinerja. Kinerja adalah permasalahan klasik tentang perilaku kerja karyawan yang tercermin dalam bentuk hasil pada setiap kegiatan organisasi, namun mengingat pentingnya kinerja bagi kelangsungan hidup organisasi, maka topik ini tidak pernah habis dibahas dalam dunia industri organisasi sampai saat ini (Aulia dkk, 2017).

Sejumlah faktor yang berimbas pada stabilitas kerja karyawan seringkali menjadi sorotan perusahaan dan peneliti. Salah satunya adalah pencapaian kepuasan kerja, yang merupakan kondisi emosional yang menyokong atau

tidak dalam diri pegawai yang berhubungan dengan penilaian karyawan terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja. Karyawan yang merasa nyaman, dihargai, memiliki kesempatan mengembangkan diri, secara otomatis akan memusatkan perhatian dan menunjukkan performa kerja yang baik terhadap pekerjaan yang dilakukan. Selain itu, sejauh mana perusahaan mampu merealisasikan apa yang menjadi harapan dan tuntutan mereka, maka bekerja akan terasa memuaskan bagi karyawan. Setiap individu dalam perusahaan dipastikan memiliki kebutuhan dan harapan masing-masing, beberapa diantara mereka sadar akan hal tersebut, sedangkan yang lain tidak menyadarinya. Kebutuhan dan harapan tersebut yang menstimulasi perilaku karyawan pada perusahaan. Jadi, kepuasan kerja merupakan representasi sikap dan penilaian karyawan akan pekerjaan dan pemenuhan atas harapan mereka. (Sari dkk, 2018).

Salah satu permasalahan penting yang dihadapi oleh para pimpinan adalah bagaimana dapat meningkatkan kinerja karyawannya sehingga dapat mendukung keberhasilan pencapaian tujuan. Permasalahan peningkatan kinerja erat kaitannya dengan permasalahan kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja adalah suatu ungkapan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, terhadap kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan dan perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri. (Santoso *et al.*, 2018).

Beberapa hasil penelitian yang menunjukkan bahwa stres kerja mempengaruhi naik atau turunnya kinerja karyawan seperti penelitian yang dilakukan oleh (Nicholas *et al*, 2017) dan (Jalagat dkk, 2017). Stres kerja merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan susah dan ketegangan

emosional yang menghambat performansi individu. Stres kerja merupakan faktor yang menentukan naik turunnya kinerja karyawan. Stres kerja dapat berdampak pada terganggunya konsentrasi kerja, kinerja kurang memuaskan dan individu tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaannya. Stres kerja menyebabkan penyimpangan pada fungsi psikologis, fisik dan tingkah laku individu, dan hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya penyimpangan dari fungsi normal. (Massie dkk, 2018).

Selain stress kerja, *work engagement* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. Menurut (Paramartha dkk, 2020) menjelaskan *employee engangenemt* adalah rasa keterikatan yang dimiliki pegawai dengan organisasi cenderung bersemangat dan melakukan aktivitas kerjanya dengan efektif serta pegawai tersebut memiliki keyakinan yang kuat untuk dapat menyelesaikan atau menangani setiap pekerjaannya dengan baik. Pegawai yang memiliki *work engagement* yang lebih tinggi, akan cenderung lebih kreatif, lebih produktif dan mau untuk bekerja ekstra. *Work engagement* merupakan salah satu aspek yang penting ada bagi setiap pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan mereka yang diyakini mampu meningkatkan kerjanya. Pemilihan variabel *work engagement* dalam penelitian ini karena logikanya *work engagement* itu mesti ada pada setiap pegawai (Luh dkk, 2016).

PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya merupakan salah satu perusahaan yang menghasilkan kelapa sawit lalu diolah menjadi produk siap jual. Semua perusahaan pasti mempunyai tujuan untuk meningkatkan perusahaannya, sama halnya dengan PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya. Tujuan yang ingin dicapai oleh PT. Andalas Wahana Berjaya

Dharmasraya yaitu menghasilkan produk yang berkualitas dan bermutu baik sehingga bisa menambah *income* perusahaan.

Untuk mencapai tujuan tersebut PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya dituntut untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Tingkat ketidakhadiran karyawan sangat diperlukan untuk mengukur tingkat kinerja karyawan di PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya. Berikut merupakan data absensi karyawan enam bulan terakhir di PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya:

Tabel 1.1
Data Absensi Bulan Oktober 2018 s/d Bulan Maret 2019

No	Bulan	Jumlah Absensi				Total	Jumlah Karyawan
		CT	S	IZ	T		
1	Mei	23	10	12	1	46	331
2	Juni	15	5	4	0	24	331
3	Juli	13	13	23	0	49	331
4	Agustus	14	14	22	0	50	331
5	September	20	15	4	0	39	331
6	Oktober	20	12	10	0	42	331

Berdasarkan tabel 1.1 diatas terlihat bahwa absensi karyawan PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya dari bulan Mei-Oktober 2018 diperoleh pada bulan Mei dari 331 karyawan, paling banyak ambil cuti yaitu 23 orang, 10 orang sakit, 12 orang izin dan 1 orang tanpa izin. Pada bulan Juni paling banyak mengambil cuti yaitu 15 orang, pada bulan Juli terbanyak cuti 15 orang, bulan Agustus terbanyak izin 23 orang, bulan September paling banyak cuti yaitu 20 orang dan bulan Oktober terbanyak adalah cuti yaitu 20 orang.

Berdasarkan hal tersebut diperoleh kesimpulan bahwa paling banyak karyawan mengambil cuti dan sakit dan masih ada satu orang dengan tanpa izin. Hal ini menegaskan bahwa karyawan cukup banyak absen atau tidak hadir untuk bekerja sepanjang tahun 2018-2019.

Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, 2 dari sekian banyak faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut yaitu stres kerja, *employee engagement* dan kepuasan kerja. stres kerja dapat bersifat negatif dan positif bagi perusahaan. Stres yang bersifat positif dapat meningkatkan insipasi hidup yang lebih baik dengan mengubah persepsi karyawan dan dapat meningkatkan kinerjanya, sedangkan stres yang bersifat negatif dapat menurunkan kinerjanya. (Paramarta & Darmayanti, 2020).

Selain itu *employee engagement* juga sangat berperan dalam peningkatan kinerja karyawan karena dengan adanya *employee engagement* maka karyawan akan merasa diperhatikan dan terkait di dalam perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerjanya. Hal terakhir yang tak kalah penting dalam peningkatan kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja, dengan adanya kepuasan kerja karyawan yang tinggi maka juga akan berdampak bagi peningkatan kinerja karyawan tersebut. (Paramarta & Darmayanti, 2020).

Berbagai fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan terjadi dalam setiap perusahaan. Seperti pada PD Pasar Jaya, rekrutmen tenaga profesional yang jumlahnya banyak tidak melalui proses seleksi atau prosedur yang benar, melainkan dengan cara terselubung. Selain itu daftar gaji seluruh pegawai yang selama ini selalu terbuka (sistem *Open Governance*) sekarang

ditiadakan sehingga membuat karyawan curiga adanya perbedaan penggajian satu dengan lainnya. Selain itu, program kerja yang dilakukan hanya untuk kejar tayang namun tidak ada perencanaan yang matang sehingga berpotensi merugikan perusahaan dan dapat memicu konflik dengan pedagang (www.netralnews.com/ Kamis, 27 Juli 2017).

Berdasarkan fenomena tersebut dapat diketahui bahwa elemen yang berada dalam suatu sistem secara tidak langsung akan mempengaruhi keseluruhan sistem tersebut. Disaat kualitas sumber daya manusia dalam perusahaan tidak memiliki kompetensi yang sesuai dengan yang perusahaan butuhkan maka akan sangat merugikan perusahaan.

Fenomena selanjutnya, terjadi pada PT Indofood cabang Bandung dimana pada awalnya perusahaan ini untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam penggajian dengan menggunakan program Lotus, yang dimulai dari pengisian data penggajian sampai proses pencetakan laporan. Berdasarkan wawancara pada beberapa karyawan, penggunaan program Lotus dimaksudkan untuk memudahkan pekerjaan karyawannya dan lebih mengefisiensikan waktu para karyawan, ternyata tidak terjadi. Malah sebaliknya, bersamaan dengan penerapan program 4 Lotus, terjadi penurunan kinerja perusahaan yang ditandai oleh adanya kesalahan dalam penghitungan gaji dan waktu penyelesaian pekerjaan administratif lainnya menjadi lebih lama sehingga pekerjaan yang dihasilkan oleh masing-masing karyawan tidak maksimal, ini menyebabkan penurunan kinerja perusahaan www.tempo.com.

Berdasarkan latar belakang diatas beserta fenomena yang ditemukan dan dengan adanya perbedaan hasil penelitian-penelitian terdahulu yang

berhubungan dengan kinerja karyawan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Stress Kerja Dan *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya Periode 2015-2019”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam menyelesaikan masalah yang akan dibahas pada bab-bab selanjutnya, maka perlu adanya pengidentifikasian masalah, sehingga hasil analisis selanjutnya terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian. Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan yang muncul dalam penelitian ini yaitu:

1. Perusahaan kurang memperhatikan keadaan dan kondisi karyawan yang menyebabkan buruknya kinerja karyawan tersebut
2. Karawan bekerja secara terus menerus yang menyebabkan karyawan mudah stress.
3. Karyawan tidak puas akibat ketidaknyaman terhadap perkejaan.
4. Karyawan mengalami stress kerja karena tidak ada dukungan dari pimpinan.
5. Relasi kerja yang kurang baik, sehingga karyawan tidak nyaman untuk bekerja.
6. Suasana ruangan kerja tidak nyaman, sehingga hal tersebut membuat karyawan tidak suka berlama-lama dalam ruangan kerja.
7. Kryawan bekerja dibawah tekanan, sehingga dalam penyelesaian pekerjaan menjadi terburu-buru,

8. Gaji yang tidak sesuai dengan pekerjaan karena dirasa tidak seimbangan antara hak dan kewajiban,
9. Perusahaan tidak memberikan penghargaan sehingga tidak menjadi motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja.
10. Kinerja karyawan yang buruk juga dipengaruhi oleh stress kerja dan *employee engagement* yang dialami oleh karyawan, sehingga menghambat karyawan untuk meningkatkan kinerja lebih baik lagi.

1.3 Batasan Masalah

Untuk memberikan arahan dan memudahkan dalam penelitian ini, maka penulis memfokuskan menganalisa variabel bebas yaitu Stress Kerjadan *Employee Engagement* variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Interveningnya pada PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya Periode 2015-2019.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, indentifikasi masalah dan batasan masalah yang diuraikan diatas maka rumusan masalah penetian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya Periode 2015-2019?
2. Bagaimana pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya Periode 2015-2019?

3. Bagaimana pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya Periode 2015-2019?
4. Bagaimana pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja karyawan pada PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya Periode 2015-2019?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya Periode 2015-2019?
6. Bagaimana pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya Periode 2015-2019?
7. Bagaimana pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya Periode 2015-2019?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya Periode 2015-2019.
2. Mengetahui pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya Periode 2015-2019.
3. Mengetahui pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya Periode 2015-2019.
4. Mengetahui pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja karyawan pada PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya Periode 2015-2019.

5. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya Periode 2015-2019.
6. Mengetahui pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya Periode 2015-2019.
7. Mengetahui pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada PT. Andalas Wahana Berjaya Dharmasraya Periode 2015-2019.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan / organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai informasi tambahan, acuan ataupun pembandingan bagi pihak manajemen perusahaan agar dapat membantu manajemen perusahaan dalam mengambil keputusan untuk lebih memahami dan mengerti kondisi dari karyawan agar tujuan perusahaan bisa tercapai.

2. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang di dapat selama pendidikan khususnya dalam bidang sumber daya manusia.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi, acuan, pedoman, dan menambah pengetahuan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti topik yang sama dengan penelitian ini.