

BAB I

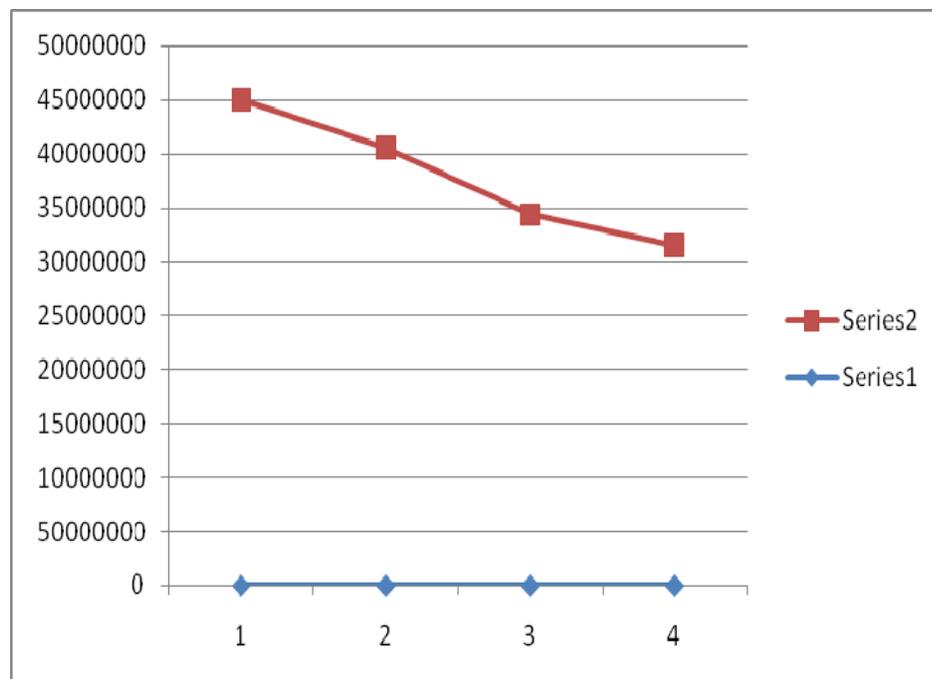
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Tradana Dwi Benua *Tours and Travels* merupakan suatu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa penyedia paket perjalanan wisata yang menginginkan kinerja karyawan terus meningkat. Kinerja karyawan yang diharapkan dapat meningkat oleh perusahaan yang dapat dilihat dari tingkat penjualan paket wisata yang ditargetkan dari tahun ke tahun yang seharusnya mengalami peningkatan atau kinerja karyawan harus diatas target yang direncanakan.

Kinerja merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Kinerja seorang pegawai berperan penting bagi suatu organisasi, karena kinerja setiap pegawai merupakan sumbangan bagi tercapainya kinerja setiap fungsi organisasi dan pada gilirannya kinerja fungsi-fungsi organisasi memberi sumbangan terhadap pencapaian kinerja organisasi/perusahaan. Rendahnya kinerja pegawai dalam suatu organisasi dapat mengakibatkan terhambatnya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Namun demikian, peningkatan kinerja karyawan di PT. Tradana Dwi Benua *Tours and Travels* tampaknya sulit untuk direalisasikan karena masih terdapat berbagai kendala atau masalah yang membuat perusahaan sulit untuk mengoptimalkan tujuan perusahaan tersebut. Berdasarkan tingkat pendapatan perusahaan, PT. Tradana Dwi Benua *Tours and Travels* memiliki masalah dimana total pendapatan dari tahun ke tahun selama tahun 2012 hingga tahun 2015 cenderung mengalami penurunan yang dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini:



Sumber: PT. Tradana Dwi Benua *Tours and Travels* yang diolah

Gambar 1.1
Grafik Total Pendapatan PT. Tradana Dwi Benua *Tours and Travels*
Tahun 2012-2015

Berdasarkan pada gambar grafik tersebut dapat dilihat bahwa total pendapatan PT. Tradana Dwi Benua *Tours and Travels* selama periode 2012-2015 mengalami penurunan omset penjualan atau tingkat pendapatan. Pada tahun 2012, perusahaan memperoleh total pendapatan senilai Rp. 450,295,789 dan terus menurun menjadi senilai Rp. 405,231,223 di tahun 2013. Penurunan total pendapatan perusahaan terus terjadi pada tahun 2014 menjadi senilai Rp. 343,737,452 dan menurun kembali menjadi senilai Rp. 314,646,341 di tahun 2015. Penurunan tingkat penjualan paket wisata yang dapat dicirikan dengan penurunan total pendapatan perusahaan yang terus menurun selama 2012-2015 mencerminkan kinerja karyawan yang terus menurun dalam meningkatkan atau mengoptimalkan kinerja perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis pada tanggal 5 Oktober 2016 dengan kepala personalia mengatakan bahwa kinerja karyawan terus menurun seiring dengan menurunnya tingkat penjualan paket wisata perusahaan yang dapat dicirikan dengan penurunan total pendapatan dari tahun ke tahun dari 2012-2015. Bahwa penurunan kinerja karyawan tersebut disebabkan karena banyaknya karyawan yang *resign* dari perusahaan untuk mencari pekerjaan lain seperti selama tahun 2012-2015, sebanyak 9 orang hingga 12 orang karyawan tiap tahun yang *resign* dari PT. Tradana Dwi Benua *Tours and Travels* untuk mencari pekerjaan di perusahaan lain dan sehingga perusahaan tiap tahun dibebankan untuk merekrut dan melatih karyawan baru, karena karyawan yang sudah terlatih dan memiliki jaringan pemasaran yang

lebih luas seringkali keluar dari PT. Tradana Dwi Benua *Tours and Travels* dengan alasan stres kerja yang tinggi dan tingkat kepuasan kerja yang rendah.

Stres kerja karyawan yang dialami di PT. Tradana Dwi Benua *Tours and Travels* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurun. Beban kerja yang tinggi dengan target pencapaian tinggi agar banyak wisatawan dapat membeli paket produk wisata perusahaan yang menyebabkan banyak karyawan yang secara psikologis merasa tertekan. Konflik antar individu dalam tim ataupun antar tim kerja dalam usaha mensukseskan target penjualan produk wisata seringkali menyebabkan para karyawan *stress* dan merasa minder saat seorang karyawan tidak mendapatkan bonus atas pencapaian target produk wisata dibandingkan dengan rekan kerja satu timnya.

Begitu pula pandangan karyawan yang berbeda dengan pandangan perusahaan mengenai persepsi harga produk wisata, dimana produk harga wisata pada PT. Tradana Dwi Benua *Tours and Travels* yang dinilai karyawan lebih mahal dibandingkan dengan perusahaan penyedia jasa lainnya untuk tujuan wisata yang sama seperti paket Wisata Umroh yang memiliki selisih sekitar Rp. 7.000.000,- dengan produk Wisata Umroh dari perusahaan lainnya. Kondisi ini membuat karyawan sulit meyakinkan calon wisatawan untuk menjual produk wisata yang ditawarkan.

Kepuasan kerja juga dapat menjadi salah satu faktor penting yang menyebabkan kinerja perusahaan menurun. Kepuasan kerja karyawan tersebut berkenaan dengan beberapa faktor antara lain gaji karyawan. Menurut Yeni

Winarni, karyawan yang meraih target penjualan paket wisata yang dijual perusahaan bisa melampaui 4 hingga 5 kali lipat dari gaji yang diterimanya. Meskipun demikian target yang ditentukan perusahaan juga terlampaui tinggi diatas kemampuan karyawan dalam menjual sejumlah paket wisata, sehingga hanya 1 atau 2 orang karyawan saja yang dapat melampaui target penjualan perusahaan, bahkan dalam satu bulan tidak ada karyawan satupun yang dapat melampaui target dan sehingga menerima bonus dari perusahaan atas prestasi kerjanya. Kondisi tersebut berdampak terhadap menurunnya kepuasan kerja karyawan pada perusahaan yang kemudian berdampak terhadap relatif banyaknya karyawan yang keluar (*resign*) dari perusahaan untuk mencari pekerjaan di perusahaan lain yang kompensasinya karyawan anggap layak dan dapat menciptakan kepuasan kerja tinggi, gaji dan peluang promosi yang lebih layak dan tinggi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, membuat saya selaku peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan PT. Tradana Dwi Benua *Tours and Travels*)”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Identifikasi Masalah

Pengamatan yang dilakukan pada PT. Tradana Dwi Benua *Tours and Travels* menunjukkan beberapa fenomena yang terjadi, yaitu:

1. Kepuasan kerja karyawan rendah sehingga kinerja karyawan menurun.
2. Stres kerja karyawan tinggi, sehingga kinerja karyawan rendah.
3. Apresiasi karyawan rendah, sehingga mengakibatkan kinerja karyawan dari tahun ketahun turun.

1.3 Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini dilakukan pada karyawan tetap pada PT. Tradana Dwi Benua *Tours and Travels* yang berlokasi di Jalan Banteng No. 50 Bandung.
2. Penelitian ini peneliti membatasi hanya dengan memfokuskan pada Kinerja Karyawan yang dipengaruhi oleh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja.
3. Stres kerja yang diukur dalam penelitian ini terkait dengan beban kerja yang berlebihan, desakan waktu, kualitas supervisi yang tidak proporsional, ambiguitas peran, wewenang dan tanggung jawab yang tidak seimbang, konflik antar pribadi dan kelompok, dan perbedaan antara harapan perusahaan dengan karyawan.

4. Kepuasan kerja diukur dari pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, rekan kerja dan kondisi kerja.
5. Kinerja karyawan diukur dari hasil kerja, sikap kerja dan proses kerja.

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian hanya dibatasi pada analisis pengaruh stres kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan?
2. Apakah terdapat Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan?
3. Apakah pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan?
4. Faktor mana yang paling dominan diantara stres kerja dan kepuasan kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

3. Untuk mengetahui pengaruh antara Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
4. Untuk mengetahui mana yang dominan mempengaruhi stres kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang spesifik baik bagi perusahaan, bagi penulis maupun bagi kalangan akademisi.

1. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan dalam meningkatkan kinerja karyawan yang dapat dipengaruhi dan berkaitan dengan stres kerja dan kepuasan kerja.
2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi penulis dalam bidang pemasaran, khususnya masalah terkait dengan hubungan-hubungan stres kerja dan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.
3. Bagi kalangan akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan acuan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian di masa depan terkait dengan masalah yang berkaitan dengan topik penelitian ini.