

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan semakin banyaknya jumlah hotel di kota Palembang maka persaingan di industri perhotelan pun semakin meningkat. Untuk dapat bersaing dengan kompetitor, hotel memerlukan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang baik dalam menjalankan kegiatan operasional hotel. Hotel yang sistem pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan dengan tepat akan menjadi kunci keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Di Hotel Aston Palembang yang mempunyai 126 karyawan yang terbagi dalam 8 departemen, dalam hal ini seorang pemimpin harus bisa mengatasi berbagai macam masalah karyawan seperti stres kerja, masalah motivasi kerja dan juga hubungan antarmanusia yang harus diperhatikan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Masalah kinerja karyawan dalam manajemen sumber daya manusia, merupakan masalah utama yang harus mendapat perhatian perusahaan. Dalam hal ini, hasil kerja (proses) yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja karyawan, maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai perusahaan.¹

¹ Afandi,Pandi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:Nusa Media. 2018.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan juga etika.² Menurut Hasibuan , Kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan.³ Kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor diantaranya adalah gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja(motivation), disiplin kerja, kepuasan kerja.⁴

Dalam pengelolaannya sumber daya manusia harus memperhatikan beberapa aspek penting seperti stres kerja, motivasi, hubungan antarmanusia, kinerja dan aspek-aspek lainnya. Hal ini akan menjadikan manajemen sumber daya manusia sebagai salah satu faktor penting pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Dengan memperhatikan tingkat stres kerja karyawan, maka suatu perusahaan dapat mengurangi perasaan tertekan dan penuh kecemasan yang dialami karyawan, karena sulit mencapai kebutuhan dan keinginannya dalam perusahaan sehingga karyawan tidak jadi stres. Seorang atasan harus pandai-

² Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN. 1997. Hal 21

³ Hasibuan, M. *Organisasi dan motivasi dasar peningkatan produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara. 2003 hal 160

⁴ Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2003, Hal 12

pandai mengelolah stres mempengaruhi emosi, proses pikiran dan kondisi seseorang.⁵ Selain faktor stres faktor motivasi juga harus diperhatikan oleh perusahaan .

Keberhasilan pengelolaan perusahaan sangat ditentukan oleh aktivitas kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia, dalam hal ini seorang manajer harus memiliki teknik-teknik untuk dapat memelihara prestasi dan kepusan kerja, antara lain dengan memberikan motivasi kepada bawahan agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Motivasi merupakan serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu.⁶ Dengan pemberian motivasi yang sesuai dengan kebutuhan karyawan maka akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk tercapainya tujuan dari perusahaan itu sendiri.

Motivasi yang dimiliki seseorang akan semakin efektif apabila dorongan untuk melakukan pekerjaan itu tumbuh dari dalam diri individu. Selain motivasi, karyawan juga harus menjalin hubungan antarmanusia yang baik, maksud menjalin hubungan antarmanusia yang baik merupakan setiap karyawan dituntut agar bisa berorganisasi atau berhubungan dengan sesama karyawan agar dapat mencapai target perusahaan.

⁵ T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta:BPFE.1999. hal 200

⁶Sudarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung:PT Refika Aditama. 2009. hal 233

Menurut Uchajana, *Human Relation* adalah hubungan manusiawi dalam pengertian wujud manusia, melainkan dalam proses rohaniah yang tertuju kepada kebahagiaan berdasarkan watak, sifat, perangai, keperibadian, sikap, tingkah laku dan lain-lain aspek kejiwaan yang terdapat dalam diri manusia.⁷ Hubungan Antarmanusia merupakan suatu komunikasi persuasif, bukan hanya sekedar relasi atau hubungan saja. Dengan hubungan antarmanusia dapat diusahakan untuk menghilangkan rintangan-rintangan komunikasi, mencegah salah pengertian dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabeat manusia.⁸

Berdasarkan Penelitian terdahulu mengindikasikan adanya research gap dari variabel independen yang mempengaruhi kinerja karyawan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Research Gap Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Stres Kerja terhadap kinerja karyawan	Terdapat pengaruh positif antara Stres Kerja terhadap kinerja pegawai.	Tri Wartono (2017)
	Stres Kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan	Edi sutrisno (skripsi) (2014)

⁷ Afrian Rahman, Kasmiruddin, “Pengaruh Human Relation Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Jalur Ekakurir Pekan Baru”. Journal FISIF Vol. 4 No. 2 – Oktober 2017.

⁸ Effendy, Onong Uchjana. *Human Relation & Public Relation*. Bandung:cv.Mandar Maju.2009, Hal 49

Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan yang diteliti oleh Tri Wartono menunjukkan bahwa Stres Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Edi sutrisno yang menunjukkan bahwa Stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Tabel 1.2
Research Gap Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Motivasi Kerja terhadap kinerja karyawan	Terdapat pengaruh positif antara Motivasi Kerja terhadap kinerja pegawai.	Rahmisyari (2017)
	Motivasi Kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan	Puji Haryanto (skripsi) (2017)

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan yang diteliti oleh Rahmisyari menunjukkan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Puji Haryanto yang menunjukkan bahwa Motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Tabel 1.3
Research Gap Hubungan Antarmanusia (*Human Relation*) Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Human Relation terhadap kinerja karyawan	Terdapat pengaruh positif antara Human Relation terhadap kinerja pegawai.	Annisa Ayu Faddila (2014)

Pengaruh Human Relation terhadap Kinerja Karyawan yang diteliti oleh Annisa Ayu Faddila menunjukkan bahwa Human Relation berpengaruh positif terhadap Kinerja karyawan.

Dari fenomena data tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak setiap kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat dengan adanya *research gap* dari penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian-penelitian diatas menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda-beda dari variabel Stres Kerja, Motivasi kerja dan Hubungan Antarmanusia yang dipandang berpengaruh terhadap Kinerja karyawan

Oleh karena itu, penulis memandang perlu untuk melakukan penelitian, karena berdasarkan fenomena data diatas didapat permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan judul “ **Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja dan Hubungan Antarmanusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Aston Palembang** ”.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, indikasi permasalahan yang terjadi dipengaruhi oleh Stres kerja, Motivasi kerja dan Hubungan antarmanusia Terhadap perumusan masalah penelitian tersebut, pertanyaan penelitian yang dapat dikembangkan adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Aston Palembang?
2. Bagaimana Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Aston Palembang?
3. Bagaimana Pengaruh Hubungan Antarmanusia Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Aston Palembang?

B. Tujuan Penelitian

Pembahasan masalah yang akan disajikan oleh penulis tidak lepas dari tujuan yang ingin dicapai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Aston Palembang
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Aston Palembang
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Hubungan Antarmanusia Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Aston Palembang

C. Manfaat Penelitian

Pembahasan masalah yang akan disajikan juga akan memberikan manfaat kebeberapa pihak yang terkait yaitu :

1. Bagi pihak akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi peneliti lain terkait dengan penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Bagi pihak instansi / perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan pimpinan dalam merumuskan kebijakan dalam penanganan Stres Kerja, pemberian motivasi kerja dan Human Relation untuk meningkatkan kinerja pegawai.

3. Bagi pihak penulis

Menambah ilmu pengetahuan baik teori maupun praktek dibidang manajemen sumber daya manusia dan kesiapan dalam terjun di dunia kerja.

D. Sistematika Penelitian

Sistematika dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan membahas mengenai telaah pustaka, landasan teori, definisi yang mendukung penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas mengenai jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, definisi konsep dan operasional, instrumen pengukuran, metode analisis dan alat analisis.

BAB IV ANALISIS DATA

Pada bab ini menguraikan deskripsi profil perusahaan hotel dan analisis data perusahaan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran atas hasil penelitian disesuaikan dengan rumusan masalah yang disajikan secara singkat dan jelas.