

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

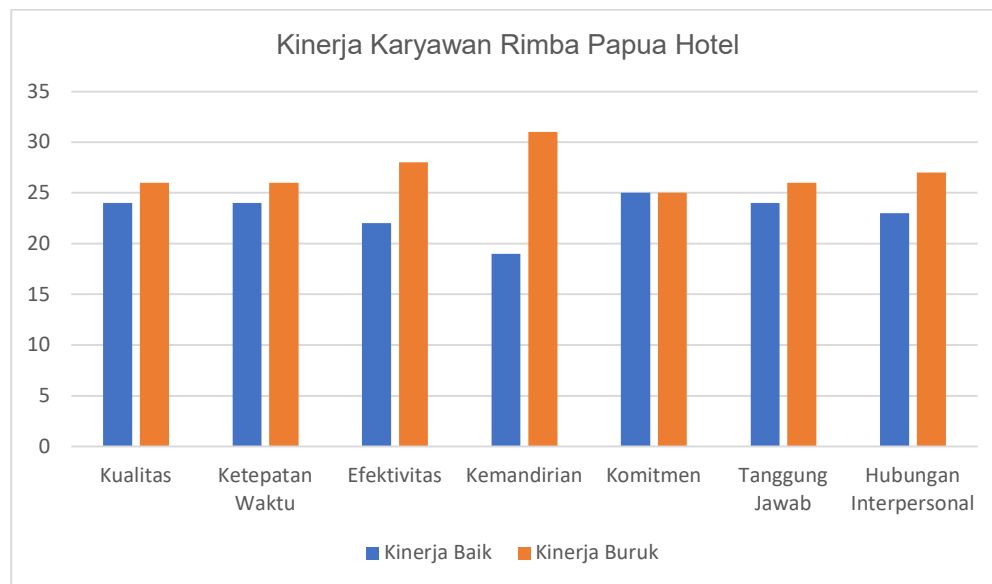
Salah satu sumber daya organisasi adalah sumber daya manusia, yang sangat penting untuk keberhasilan organisasi. Meskipun demikian, kinerja pekerja menurun selama beberapa tahun terakhir. Hasil survei yang dilakukan oleh Slack, yang dilansir dalam Tong (2023) menunjukkan penurunan kinerja ini karena pekerja di Asia menghabiskan sebagian besar waktunya untuk “pekerjaan performatif” – dengan kata lain, pekerja di Asia lebih tertarik untuk terlihat sibuk daripada melakukan pekerjaan yang nyata dan produktif. Peneliti Senior CSIS AswicaHyono (2023) menyampaikan bahwa kuantitas tenaga kerja di Indonesia tergolong banyak, namun jika dilihat dari kualitasnya tingkat produktivitas tenaga kerja di Indonesia kian menurun (Sopiah, 2023). Ida Fauziyah, Menteri Ketenagakerjaan, menekankan kualitas dan produktivitas tenaga kerja di Indonesia, di mana angkatan kerja Indonesia masih kurang berkualitas dan kurang produktif (Pramana, 2022).

Survei yang dilakukan terhadap 50 karyawan Rimba Papua Hotel pada tanggal 17 November 2023, menemukan bahwa mayoritas karyawan masih memiliki kinerja yang rendah. Hasil survei menunjukkan 26 (52%) karyawan memiliki hasil kerja yang kurang sesuai dengan standar perusahaan (kualitas); 26 (52%) karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu (ketepatan waktu); 28 (56%) karyawan belum mengerjakan tugas sesuai dengan prosedur perusahaan (efektivitas); 31 (62%) karyawan masih membutuhkan supervisi dari atasan ketika mengerjakan tugas (kemandirian); 25 (50%) karyawan memiliki

dedikasi yang rendah saat melakukan pekerjaan (komitmen); 26 (52%) karyawan tidak menaati peraturan perusahaan (tanggung jawab); dan 27 (54%) karyawan tidak dapat bekerja sama dalam menyelesaikan tugas (hubungan interpersonal). Diagram batang menunjukkan hasil survei:

**Gambar 1**

*Grafik Hasil Survei Kinerja pada Karyawan Rimba Papua Hotel*



Rimba Papua Hotel adalah hotel bintang 3 di Timika, yang merupakan salah satu hotel bertaraf internasional yang ada di Papua dan dibangun oleh PT Freeport Indonesia (Wika, 2017). Rimba Papua Hotel pertama kali dibuka sebagai Sheraton Inn Timika pada tahun 1994, yang kemudian menjadi Sheraton Timika Hotel. (Wika, 2017). Pada tahun 2009, dengan berakhirnya kontrak dengan Starwood, PT Freeport Indonesia mengganti nama hotel menjadi Rimba Papua Hotel (Wika, 2017).

Rimba Papua Hotel memiliki 83 kamar, mulai dari "Superior Room" hingga "Deluxe Suite" (Wika, 2017). Selain itu, hotel memiliki berbagai macam fasilitas, meliputi kolam renang, resto, *lounge*, pusat kebugaran, dan *meeting room* (Wika,

2017). Karyawan yang bekerja di Rimba Papua Hotel merupakan karyawan Papua dan karyawan Non-Papua, di mana 47% karyawan adalah karyawan Papua dan 53% karyawan adalah karyawan Non-Papua (Rimba Papua Hotel, 2024).

Siahaan et al. (dalam Hermina & Yosepha, 2019) menyebutkan, secara teoritis, kinerja yang baik dapat menghasilkan peningkatan tingkat pengembangan karier karyawan. Kinerja yang baik dari seorang karyawan juga akan berdampak positif pada organisasi. Sementara kinerja yang buruk akan berdampak buruk bagi organisasi. Mylvaganam dan Zulkipli (2023) menjelaskan bahwa dalam industri perhotelan, kinerja karyawan yang buruk dan tidak konsisten menimbulkan ketidakpuasan yang pada akhirnya berujung pada menurunnya performa, sehingga dapat membahayakan kelangsungan organisasi, menurunkan motivasi, meningkatkan ketidakhadiran, keluhan, serta tingkat lapangan kerja dan masalah pergantian karyawan. Pergantian karyawan yang berlebihan akan mempengaruhi keuntungan industri perhotelan dengan kehilangan pelanggan karena kurangnya kualitas pelayanan. Hal ini akan menyebabkan pengeluaran yang berlebihan bagi manajemen hotel untuk menyeleksi dan mempekerjakan pendatang baru dengan memberikan pelatihan. Triansyah et al. (2023) juga menyebutkan bahwa kinerja karyawan yang buruk dapat menyebabkan perusahaan kehilangan pelanggan, penurunan produktivitas, dan meningkatkan biaya operasional.

Kinerja karyawan merupakan kunci dalam menentukan tercapainya tujuan organisasi. Hermina dan Yosepha (2019) mengartikan kinerja (prestasi kerja) sebagai kualitas dan jumlah kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya. Kinerja, menurut Colquitt (dalam Susilowati et al., 2022), adalah kumpulan nilai perilaku karyawan

yang memberikan kontribusi baik atau buruk terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Kinerja dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Menurut Tiffin dan McCormick (dalam Bahagia & Astuti, 2019), faktor-faktor berikut mempengaruhi kinerja karyawan: (1) Faktor internal, meliputi usia, karakter, kondisi fisik, keletihan, dan motivasi; dan (2) Faktor eksternal, yaitu kondisi tempat kerja, waktu kerja, waktu istirahat, gaji, bentuk organisasi, lingkungan sosial, dan keluarga. Sedangkan Strebler (2004) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang berdampak pada kinerja dibagi menjadi empat kelompok: (1) Faktor organisasi, yaitu budaya organisasi, strategi sumber daya organisasi, desain pekerjaan dan pemuatan pekerjaan, transisi dan induksi pekerjaan, dan fleksibilitas kerja; (2) Faktor manajer, yaitu gaya manajemen, standar, pembinaan dan dukungan, konsistensi dan keadilan, dan keterlibatan dan komitmen; (3) Faktor HRD, yaitu seleksi, sistem manajemen kinerja, pelatihan, kesempatan yang sama, ramah keluarga, dan keseimbangan kehidupan kerja; dan (4) Faktor individual, yaitu kemampuan dan keterampilan, perilaku dan sikap, upaya, kehadiran dan kesehatan, keadaan pribadi, dan latar belakang.

Faktor yang juga dapat berdampak pada kinerja karyawan adalah stres yang dialami pekerja di tempat kerja. International Labour Organization (ILO) (2016) menyatakan bahwa stres adalah respons fisik dan emosional yang berbahaya yang disebabkan oleh ketidakseimbangan antara sumber daya dan tuntutan seseorang serta kemampuannya untuk mengatasi tuntutan tersebut. Menurut Leka et al. (2003) stres terkait pekerjaan adalah respons yang dapat dialami seseorang ketika menghadapi tuntutan dan tekanan kerja yang tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan, sehingga sulit untuk mengatasinya.

Stres kerja dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan, di mana stres dapat menyebabkan masalah fisik dan mental, pemberhentian dari pekerjaan, dan penurunan efisiensi kerja. Hal ini dijelaskan oleh Singh (1988) bahwa stres merupakan rangsangan yang berbahaya, tidak menyenangkan bagi sebagian besar individu. Individu yang menghadapi stres akan membuang sebagian besar energinya dalam menghadapi stres, sehingga kinerja akan terkena dampak negatif. José et al. (2020) juga menjelaskan bahwa ketika tingkat stres berlebihan, energi psikologis seseorang habis, melebihi kemampuan mereka beradaptasi, sehingga mengganggu kinerja, yang dapat mengakibatkan orang tersebut merasa tidak berguna dan diremehkan, tanpa tujuan atau tujuan yang dapat dicapai.

Penelitian oleh Daniel (2019) menyelidiki bagaimana stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan di sebuah organisasi di Nigeria. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor negatif karyawan yang tertekan berpengaruh secara negatif terhadap kinerja. Studi juga membuktikan bahwa stres mempengaruhi kinerja karyawan secara negatif. Penelitian oleh Sari et al. (2021) bermaksud untuk melihat bagaimana stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan di industri manufaktur Indonesia. Hasil menunjukkan bahwa stres di tempat kerja dan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan. Goonetilleke et al. (2018) meneliti pengaruh tingkat stres kerja terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan Sri Lanka. Hasil menemukan bahwa stres di tempat kerja memiliki dampak pada kinerja karyawan secara negatif. Penelitian Iskanto (2021) bertujuan untuk mengetahui bagaimana stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian menemukan bahwa stres kerja berdampak secara signifikan pada kinerja karyawan secara negatif. Sedangkan, studi Putra et al. (2020) mencoba menentukan bagaimana stres kerja berdampak pada kinerja *front office*

Inaya Putri Bali Hotel. Hasil menyatakan bahwa stres kerja berdampak secara signifikan terhadap kinerja karyawan secara positif; tingkat stres yang ideal dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik, tetapi tingkat stres yang berlebihan akan menyebabkan kinerja yang lebih buruk.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan di atas, mayoritas subjek penelitian adalah karyawan perusahaan secara umum, dan penelitian yang menggunakan subjek dalam industri perhotelan hanya mencakup karyawan *front office*, HRD, dan *service crew*. Penelitian-penelitian dengan subjek karyawan yang bekerja di Papua juga masih belum banyak dilakukan, di mana penelitian mengenai kinerja karyawan dengan subjek karyawan di Papua hanya meneliti tentang pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja (Wonda et al., 2022), pengembangan SDM (Dimbau et al., 2021), serta motivasi kerja dan budaya organisasi (Deikme, 2013).

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang serupa, yaitu peran stres kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan subjek yang berbeda dengan cakupan yang lebih luas. Hal ini dapat menjadi pembeda dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan deskripsi latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti, yaitu bagaimana peran stres kerja terhadap kinerja karyawan di Rimba Papua Hotel?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui peran stres kerja terhadap kinerja karyawan di Rimba Papua Hotel.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian, yaitu:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmu pengetahuan, khususnya di bidang psikologi dengan memberikan tambahan data empiris yang sudah diuji mengenai stres kerja dan kinerja karyawan pada Rimba Papua Hotel, sehingga dapat memperluas ilmu mengenai stres kerja dan kinerja karyawan.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam pemahaman mengenai stres kerja, kinerja karyawan, serta hubungan keduanya.

###### **b. Bagi Mahasiswa**

Penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran dan wawasan serta dapat dijadikan sebagai sumber informasi tambahan.

###### **c. Bagi Karyawan**

Penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk karyawan mengenai kinerja bagi karyawan. Selain itu, penelitian juga diharapkan memperluas wawasan karyawan agar dapat mengelola stres kerja dengan cara yang sesuai, sehingga karyawan memiliki kinerja yang baik.

d. Bagi Instansi

Penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang positif, sehingga instansi dapat membuat kebijakan yang meminimalisir terjadinya stres kerja, sehingga memiliki kinerja yang baik.