BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan dibutuhkan suatu interaksi dan koordinasi yang didesain untuk menghubungkan tugas-tugas, baik perseorangan maupun kelompok dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Robbins, 2012). Agar organisasi tersebut dapat berjalan dengan lancar dan efektif, diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, sumber daya manusia yang berkualitas berperan besar dalam menentukan keberhasilan kinerja perusahaan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Simamora (2006) dengan adanya standar kinerja pekerjaan dapat menetapkan tingkat kinerja karyawan yang diharapkan dari pelaksana pekerjaan dan kriteria pengukuran kesuksesan pekerjaan. Tujuan pembuatan standar kinerja pekerjaan adalah untuk membentuk pedoman pengukuran kinerja secara aktual.

Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai seseorang, baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan kesesuaian tugas (Mangkunegara, 2008). Kinerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan, situasi kerja dan kerjasama. Kinerja yang maksimal tidak akan tercapai jika tidak diimbangi dengan memberikan kepuasan bagi para karyawannya.

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2012). Kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk di dalamnya masalah kondisi kerja, kondisi sosial, kondisi fisik dan psikologis. Seorang pegawai yang merasa puas atas apa yang dikerjakannya, maka pegawai tersebut bersedia berkorban untuk mempertahankan pekerjaannya dan bersedia mempertahankan komitmen organisasi yang ada dalam organisasi tersebut. Hal tersebut sesuai pernyataan Begley dan Czajka (1993) dalam Hutomo (2003) bahwa kepuasan kerja dapat membuat karyawan merasa tetap ingin bekerja pada perusahaan, bersedia berkorban dengan mengerahkan kemampuan terbaiknya untuk mencapai tujuan perusahaan. Banyak faktor agar karyawan tersebut puas sehingga berdampak pada kinerja yang dihasilkan, diantaranya adalah perhatian terhadap beban pekerjaan yang diberikan sehingga dapat menimbulkan stres dalam diri karyawan.

Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak terjadinya in-efisiensi kerja. Beban kerja yang terlalu ringan berarti terjadi kelebihan tenaga kerja. Kelebihan ini menyebabkan organisasi harus menggaji jumlah karyawan lebih banyak dengan produktifitas yang sama sehingga terjadi inefisiensi biaya. Sebaliknya, jika terjadi kekurangan tenaga kerja atau banyaknya pekerjaan dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan

kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan. Akhirnya karyawan pun menjadi tidak produktif karena terlalu lelah.

Menurut Siagian (2013) stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi dengan lingkungannya, baik lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan. Stres dapat terjadi pada setiap individu/manusia dan pada setiap waktu, karena stres merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tidak dapat dihindarkan. Stres kerja yang dialami oleh karyawan tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan karena kinerja yang dihasilkan menurun, tingkat absensi tinggi serta *turnover* yang tinggi yang pada akhirnya menyebabkan biaya yang bertambah besar.

Begitu halnya dengan PT Express Taxi kota Semarang, yaitu perusahaan taxi yang melakukan akses pelayanan yang menawarkan jasa untuk berpergian ke dalam atau luar kota dengan mudah, dan dengan pelayanan yang ramah dan bisa mengantarkan-jemput konsumen yang sedang membutuhkan kendaraan dalam keadaan darurat. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, perusahaan taxi berusaha semaksimal mungkin yaitu dengan memberikan fasilitas berupa panggilan yang mudah diakses melalui telepon yang disediakan oleh perusahaan sehingga konsumen lebih mudah untuk menggunakan jasa layanan taxi serta beberapa kelebihan lainnya berupa kualitas mobil, keramahan, dan pelayanan yang maksimal.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa tingginya pertumbuhan penduduk di Kota Semarang yang terus meningkat tentu akan membuat masyarakat semakin

dinamis dalam beraktivitas. Hal inilah tentu akan semakin menambah tingginya tingkat kebutuhan masyarakat terhadap jasa transportasi. Akan tetapi tingginya permintaan jasa transportasi justru tidak berimbans pada meningkatnya permintaan konsumen, bahkan semakin sulit terpenuhi bagi PT. Express Taxi Group Semarang. Untuk itulah pihak perusahaan melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan, yaitu dengan penerimaan tenaga karyawan yang berpengalaman, adanya pendidikan dan pelatihan, pemberian insentif dan kesejahteraan lainnya. Berbagai upaya yang dilakukan perusahaan tersebut belum menghasilkan kinerja yang maksimal. Hal tersebut terlihat dengan menurunnya pendapatan yang diterima perusahaan, seperti dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Pendapatan Tahun 2015 (Dalam Rupiah)
PT Express Taxi Semarang

Bulan	Pendapatan	Persentase	Pertumbuhan
Januari	2,509,948,000	9.63	-
Pebruari	2,379,952,000	9.14	-5.18
Maret	2,545,952,000	9.77	6.97
April	2,443,285,000	9.38	-4.03
Mei	2,250,145,000	8.64	-7.90
Juni	2,015,506,000	7.74	-10.43
Juli	2,238,148,500	8.59	11.05
Agustus	2,147,305,000	8.24	-4.06
September	2,035,550,000	7.81	-5.20
Oktober	1,985,462,000	7.62	-2.46
November	1,775,662,000	6.82	-10.57
Desember	1,724,255,000	6.62	-2.90
Rata-rata	26,051,170,500.00	100.00	-3.16

Sumber : PT Express Taxi Semarang, 2016

Berdasarkan pendapatan yang diterima oleh PT. Express Taxi Semarang dari target yang ditetapkan selama tahun 2015 fluktuatif, bahkan cenderung mengalami penurunan yang signifikan. Tingkat pendapatan yang diperoleh terus mengalami penurunan dan tingkat pertumbuhan menurun dengan rata-rata sebesar -3.16%. Berdasarkan hasil wawancara pada beberapa karyawan bahwa menurunnya kinerja karyawan terhadap pendapatan yang diterima disebabkan karena beban pekerjaan yang diberikan melalui target tidak diimbangi dengan insentif yang diterima. Sedangkan disisi lain karyawan diberikan batas waktu yang telah ditentukan sehingga hal itu mempengaruhi pendapatan yang diterima. Tingginya pembebanan kerja yang diberikan tentu akan mempengaruhi stres para karyawan, karena ada ancaman bagi karyawan yang tidak memenuhi target.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul, “ PENINGKATAN KEPUASAN KERJA BERBASIS BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA SDM PADA PT EXPRESS TAXI SEMARANG”.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dimaksudkan untuk mengungkapkan pokok-pokok pikiran, sehingga mudah dipahami secara jelas dan tidak terjadi penyimpangan yang terlalu jauh dari masalah yang sebenarnya. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di muka, dapat diketahui bahwa masalah yang dihadapi oleh PT Express Taxi Semarang belum optimalnya kinerja SDM, terlihat dengan menurunnya jumlah

pendapatan yang diterima perusahaan. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka bagaimana upaya yang dilakukan pihak manajemen perusahaan dalam meningkatkan kinerja SDM. Dengan permasalahan tersebut, pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Express Taxi Semarang?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Express Taxi Semarang?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja SDM pada PT Express Taxi Semarang?
4. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja SDM pada PT Express Taxi Semarang?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja SDM pada PT Express Taxi Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada PT Express Taxi Semarang
2. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada PT Express Taxi Semarang
3. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh beban kerja terhadap kinerja SDM pada PT Express Taxi Semarang

4. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh stres kerja terhadap kinerja SDM pada PT Express Taxi Semarang
5. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja SDM pada PT Express Taxi Semarang

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat berguna dimasa yang akan datang karena dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan riset tak hanya dari materi-materi yang sudah ada.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan khususnya untuk dapat meningkatkan kinerja sumber daya manusia.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah berupa pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh stress kerja dan beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi kemajuan di bidang akademis dan dapat dijadikan acuan atau referensi untuk penelitian berikutnya.