

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan yang semakin progresif serta persaingan yang sangat ketat mendorong perusahaan perlu terus berinovasi dan meningkatkan usahanya. Salah satu bidang yang dapat ditingkatkan yaitu manajemen sumber daya manusia. Menurut (Wibowo & Izzati 2019) sumber daya manusia adalah tenaga organisasi yang mempunyai peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan bijaksana.

Meningkatkan kualitas sumber daya perusahaan yang dimiliki menjadi salah satu aspek terpenting untuk menciptakan keunggulan kompetitif. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah dengan membangun budaya produktif dalam organisasi (Hasibuan, 2019).

Kinerja merupakan hasil suatu sistem yang diukur dalam kurun waktu tertentu bersumber pada peraturan dan persetujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Semakin banyak karyawan bertalenta baik yang dimiliki, maka pelayanan semakin meningkat (Wolor et.al, 2020).

Pekerja merupakan aset perusahaan yang paling penting, dimana tanpa adanya SDM berkualitas, perusahaan tidak dapat mencapai tujuannya (Hussain et.al, 2019). Maka dari itu, perusahaan memerlukan beberapa aturan dan standar untuk menciptakan karyawan yang produktif.

Karyawan perlu untuk merasa nyaman dan mengontrol emosional dalam bekerja untuk menghindari tekanan pekerjaan yang berlebihan serta menjaga tenaga dan pikirannya untuk tetap fokus dalam menyelesaikan pekerjaannya. Namun beban kerja yang tinggi dan tidak sesuai dengan kapasitas kinerja karyawan dapat membentuk stres di tempat kerja.

Stres merupakan situasi yang disebabkan oleh aktivitas antara pribadi dengan golongan yang menimbulkan kesenjangan antara tuntutan berbagai situasi yang berbeda dengan sumber daya sistem biologis, psikologis dan sosial, stres yang mana dialami karyawan dapat menimbulkan kelelahan dan frustrasi (Barello et.al, 2020).

Stres kerja merupakan reaksi terhadap situasi yang membebani diri dan jiwa individu melebihi batas kemampuannya, faktor nya sendiri berasal dari beban kerja yang berlebihan, ambiguitas peran dan konflik peran (Anis & Emil, 2022). Pandangan beberapa penelitian sebelumnya membuktikan stres kerja berdampak negatif terhadap kinerja karyawan (Christy & Amalia, 2017). Karyawan perlu meluangkan waktu dan tenaga untuk mengatasi stres yang berakibat pada penurunan kinerja.

Meskipun dapat memungkinkan pula adanya hubungan yang positif antara stres kerja dan kinerja karyawan (Soomro et.al, 2019), stres dapat menjadi kekuatan yang mendorong karyawan untuk bekerja lebih keras, namun ditambahkan pula hal tersebut memerlukan kecerdasan emosional dalam diri karyawan sebagai cara untuk manajemen stres yang baik sehingga tidak menganggapnya sebagai beban kerja.

Terdapat beberapa model kepemimpinan yang dikenal saat ini (*Authoritarian Leadership, Democratic Leadership, Laissez-faire Leadership*) (Porcar & Soriano, 2017). Pada industri restoran yang menjadi fokus pada penelitian ini, manajer restoran bertanggung jawab atas seluruh pengambilan keputusan mengenai peluang, kepuasan pelanggan, akibat dari kebijakan dan meningkatkan kinerja keuangan unit secara keseluruhan.

Kepemimpinan diperlukan untuk perhatian pada karyawan dan dapat digunakan dalam menilai faktor-faktor potensial yang mempengaruhi karyawan saat bekerja (Vidigal et.al, 2022). Dalam hal ini pemimpin mempunyai kualitas dan sifat yang berbeda-beda yang dipengaruhi oleh sifat-sifat yang dibawanya. Perbedaan kualitas dan sifat pemimpin ini disebut gaya kepemimpinan.

Adanya kepemimpinan membentuk reaksi psikologis karyawan seperti komitmen yang dapat memitigasi dampak negatif akibat stres. Studi mengenai kepemimpinan yang diterapkan di berbagai perusahaan menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Ripki & Maulana, 2022).

Peneliti melakukan prasurvey sebagai penguatan fenomena penelitian untuk mengetahui kondisi kinerja karyawan, dilakukan dengan wawancara terhadap 10 karyawan pada objek penelitian, sehingga dapat membantu peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang masalah dan untuk mempersempit masalah ke topik yang dapat diteliti. Pernyataan yang diajukan pada prasurvey diadopsi dari (Dotong et.al 2017) dalam penelitian (Gaitte et.al 2022).

Tabel 1. 1 Prasurey Kinerja Karyawan

No.	Item	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Kesesuaian keterampilan yang dipelajari dengan pekerjaan yang dilakukan saat ini	8	2
2.	Menunjukkan semangat untuk melaksanakan dan rasa urgensi dalam semua tugas	2	8
3.	Menumbuhkan rasa kekeluargaan di tempat kerja dengan membantu karyawan yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan beberapa tugas	5	5
4.	Menjadi teladan kepemimpinan yang taat pada kebijakan, aturan dan peraturan perusahaan	4	6

Berdasarkan pada hasil prasurey di tabel 1.1 didapatkan bahwa keterampilan yang dimiliki karyawan sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Hal ini diindikasikan dari item pertama 8 responden menjawab “ya”, artinya perusahaan sudah memperkerjakan karyawannya sesuai dengan keterampilan yang dimiliki.

Namun beberapa didapatkan kurangnya semangat yang ditunjukkan oleh karyawan saat bekerja. Hal ini dapat dilihat dari hasil prasurey item kedua yaitu menunjukkan semangat untuk melaksanakan dan rasa urgensi dalam semua tugas sebanyak 8 responden menjawab “tidak” artinya karyawan memiliki semangat yang rendah dalam melakukan dan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang ada.

Beberapa karyawan pula merasa tidak memperdulikan sikap kekeluargaan yang harusnya dibangun dalam lingkungan pekerjaan untuk menjaga keakraban dan saling menolong antar karyawan. Hal ini diindikasikan dari item ketiga sebanyak

5 responden tidak terlalu peduli terhadap karyawan lain sedangkan setengah dari mereka masih mempunyai rasa peduli dan kekeluargaan antar sesama karyawan.

Beberapa karyawan pula tidak peduli dalam menumbuhkan sikap kepemimpinan terhadap rekan kerja, namun hanya bekerja sebatas menyelesaikan tugas saja. Hal ini bisa ditunjukkan dari item keempat yaitu menjadi teladan kepemimpinan yang taat pada kebijakan, aturan dan peraturan perusahaan sebanyak 6 responden menyatakan “tidak”.

Berdasarkan hasil tersebut membuktikan bahwa tingkat kinerja karyawan dinilai belum maksimal sehingga diperlukan penelitian lanjutan dalam mengetahui umpan balik karyawan terkait tingkat kinerja mereka agar organisasi tetap dapat menjalani visi dan misi perusahaan.

Analisa kinerja yang dilakukan pada kerangka penelitian ini dipengaruhi oleh stres kerja dan kepemimpinan yang diterapkan pada objek penelitian. Peneliti telah merangkum beberapa operasional kerja pada objek penelitian untuk melihat penyebab munculnya potensi stres kerja karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja.

Tabel 1. 2 Operasional Kerja Objek Penelitian

Operasional		Pizza Hut Sipin
Jam Kerja	Week Day	10.00 – 22.00 WIB
	Week End	10.00 – 23.00 WIB
Tenaga Kerja		54 Orang
Shift Kerja		3 Kali
SOP Pembuatan Pesanan		17 Menit
Pesan Antar		Ya
Rata-Rata Pengunjung Per Hari	Week Day	140
	Week End	210

Sumber: Pizza Hut Sipin Jambi, 2023

Berdasarkan pada tabel 1.2 Pizza Hut Sipin pada jam kerja terutama hari Sabtu dan Minggu (*Week end*) membuka layanannya dari pukul 10.00-23.00 WIB, hal ini dikarenakan jumlah pengunjung lebih banyak pada hari tersebut. Sedangkan pada hari Senin-Jumat (*Week day*) Pizza Hut sipin membuka layanannya dari pukul 10.00-22.00 WIB dengan waktu yang normal seperti restoran pada umumnya.

Karyawan Pizza Hut Sipin selalu memberika pelayanan yang terbaik, dengan pembagian shift kerja yang telah diatur pihak manajemen akan membuat tenaga kerja yang ada menjalani pekerjaan sesuai tugas masing-masing. Hal ini terlihat dari kesan pertama menyapa pelanggan dengan senyuman, hingga keramahan karyawan saat mencatat pesanan pelanggan hingga menyajikan makanan dan minuman ke meja pelanggan.

Semua dilakukan karyawan dengan standar yang dibuat perusahaan, namun karna banyaknya pelanggan yang datang membuat tenaga kerja Pizza Hut Sipin masih kewalahan dalam menghadapi masalah-masalah yang ada saat bekerja seperti pelanggan yang kurang sabar atau pun kesalah pahaman dari sesama rekan kerja.

Pizza Hut Sipin pula melayani pesan antar yang merupakan salah satu faktor jumlah produksi yang banyak, mengingat fasilitas layanan ini sering digunakan konsumen sehingga tidak perlu keluar rumah. Namun hal ini berdampak pada pengantaran pizza yang memiliki prinsip "*30 minutes or free*" dimana bila pengantar pizza tidak dapat menyelesaikan pengantaran, maka pizza tersebut gratis dan hal ini merupakan penurunan kinerja bagi karyawan yang mengantar.

Untuk standar pembuatan makanan utama (pizza) yang ditetapkan oleh pihak Pizza Hut dari mulai pemesanan sampai makanan disajikan dimeja adalah selama 17 menit, sedangkan untuk minuman waktu yang ditetapkan adalah selama 3-5 menit. Jika pelanggan yang datang melebihi dari apa yang ditargetkan ini membuat pesanan mereka akan lebih lama datang karena banyaknya pesanan, ini akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan selama bekerja.

Berdasarkan observasi aktivitas kerja di lokasi penelitian, penulis tertarik meneliti objek kerena ketika sebuah restoran sedang ramai dikunjungi pelanggan, karyawan dapat merasakan tekanan yang dapat berujung pada stres di tempat kerja akibat terlalu banyak bekerja dan berbagai kesalahpahaman antara pelanggan maupun sesama rekan kerja sehingga diperoleh beberapa gejala yang berpotensi membuat karyawan merasa stres, (Singh et.al 2019) menyatakan gejala stres kerja yang timbul seperti psikologis, gejala fisik, gejala perilaku, dan organisasi.

Diperkuat oleh (Yuli Asih et al., 2018) keadaan interaksi manusia dengan pekerjaan dalam bentuk stres, sehingga menyebabkan ketidakseimbangan fisik dan psikologis yang mempengaruhi emosi, cara berpikir serta keadaan mental karyawan. Pentingnya menyelidiki stres kerja pada objek penelitian karena stres kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Layanan restoran seperti Pizza Hut ini memiliki karakteristik yang berbeda pada karyawannya, seperti perbedaan tingkat pendidikan, usia yang memiliki rentan jauh di antara karyawan serta lingkungan kerja yang cenderung tidak nyaman (suhu lebih tinggi, kebisingan, risiko cedera), tenaga kerja yang terbatas,

tekanan waktu untuk mengantarkan makanan serta keadaan-keadaan lain yang terus-menerus menjadi tantangan bagi karyawan dan pemimpin (Folmar, 2020).

Berdasarkan pada kajian yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai kinerja dan stres kerja, diperlukan pemimpin yang mampu untuk mengatasi masalah perusahaan sehingga dapat meningkatkan produktivitas. Manajer harus mengambil langkah yang mempertimbangkan kontribusi, keinginan dan kebutuhan karyawan untuk memberikan motivasi dengan respon positif terhadap pekerjaan dalam rangka peningkatan kinerja.

Melalui kinerja karyawan yang baik diharapkan menumbuhkan kepercayaan pelanggan kepada Pizza Hut di Kota Jambi, sehingga perusahaan akan tetap mendapatkan profit yang maksimal melalui manajemen stres dan kepemimpinan yang baik. Berdasarkan fenomena diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang **“Pengaruh Stres Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Restoran Pizza Hut Sipin Kota Jambi”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan, beberapa masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Restoran Pizza Hut Sipin Kota Jambi?
2. Bagaimana pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Pada Restoran Pizza Hut Sipin Kota Jambi?
3. Bagaimana pengaruh Stres Kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Pada Restoran Pizza Hut Sipin Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Restoran Pizza Hut Sipin Jl. Kolonel Abunjani No. 100, Kec. Telanaipura, Kota Jambi.
2. Variabel penelitian yang digunakan yaitu Stres Kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Restoran Pizza Hut Sipin.
3. Penelitian ini dibatasi secara nyata sasaran penelitiannya adalah karyawan pada restoran Pizza Hut Sipin Kota Jambi.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk mencapai beberapa tujuan diantaranya :

1. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Restoran Pizza Hut Sipin Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Pada Restoran Pizza Hut Sipin Kota Jambi.
3. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Pada Restoran Pizza Hut Sipin Kota Jambi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara akademis, realistik dan bagi peneliti selanjutnya.

1. Manfaat Secara Akademis

Dari segi akademis, peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat dalam dunia akademis, khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Manfaat Secara Realistis

Adapun manfaat praktisnya adalah sebagai berikut.

a. Bagi Peneliti

Kesimpulan dan hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penelitian selanjutnya dalam mempelajari sebuah kasus-kasus yang berhubungan pada kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh stres kerja dan gaya kepemimpinan.

b. Bagi Perusahaan

Kegunaan penelitian ini untuk perusahaan agar menjadi wadah pertimbangan secara langsung guna memahami dampak dari stres kerja dan gaya kepemimpinan serta menjadi bahan pertimbangan untuk kemajuan kinerja karyawan nya.

c. Bagi Prodi

Kesimpulan dan hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan pembandingan antar penelitian yang sejenis dan juga dapat digunakan bagi mahasiswa/i yang akan menjalani penelitian selanjutnya

d. Bagi Penulis

Kesimpulan dan hasil penelitian ini bermanfaat bagi penulis sebagai tempat dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan selama duduk dibangku perkuliahan. Meningkatkan pengalaman dan tempat latihan untuk memecahkan masalah yang terdapat disebuah perusahaan sebelum memasuki dunia kerja nyata.

