

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat, membawa perubahan pula dalam kehidupan manusia. Perubahan-perubahan itu membawa akibat yaitu tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap individu untuk lebih meningkatkan kinerja mereka sendiri dan masyarakat luas. Agar eksistensi diri tetap terjaga, maka setiap individu akan mengalami stres terutama bagi individu yang kurang dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan tersebut (Ni Nyoman Novitasari Andraeni, 2003: 1).

Industri pariwisata di Yogyakarta dianggap mempunyai prospek cerah dimasa mendatang. Tetapi dengan adanya musibah gempa bumi tahun 2006 industri pariwisata pasti mengalami penurunan. Salah satu akomodasi untuk pariwisata yang penting adalah usaha perhotelan, dimana usaha ini menyediakan sarana penginapan bagi para wisatawan mancanegara maupun nusantara. Menurut Hotel Proprietors Act (1956) dalam Erna Anjani (2005: 48), hotel adalah perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur, kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hal

serupa dinyatakan oleh Grolier Electric Publishing Inc (1995) dalam Erna Anjani

(2005:48) menyebutkan bahwa hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.

Setiap orang dimanapun ia berada dalam suatu organisasi, dapat berperan sebagai sumber stres bagi orang lain. Mengelola stres diri sendiri berarti mengendalikan diri sendiri dalam kehidupan. Sebagai seorang manajer, mengelola stres pekerjaan di tempat kerja lebih bersifat pemahaman akan penyebab stres orang lain dan mengambil tindakan untuk menguranginya dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Efektivitas proses komunikasi dua arah diantara manajer dan pekerja adalah penting untuk mengidentifikasi penyebab stres yang potensial dan pemecahannya, karena stres akan selalu menimpa pekerja maupun organisasi. Stres sebagai suatu ketidak seimbangan antara keinginan dan kemampuan memenuhinya sehingga menimbulkan konsekuensi penting bagi dirinya. Stres sebagai suatu kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan, keinginan dan hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan.

Karyawan sebagai sumber daya manusia yang dimiliki hotel mempunyai peranan yang sangat penting didalam peningkatan produktivitas hotel. Karena pada hakekatnya semua alat produksi dan system manajemen yang ada didalam perusahaan merupakan karya cipta manusia.

Para pekerja mengalami stres ketika merasa tidak pasti apakah mereka tetap mempunyai pekerjaan bulan depan, minggu depan, atau bahkan besok. Bagi

... dan ketidakpastian pendapatan karyawan kerja bahkan lebih menimbulkan stres dari

rendahnya keselamatan kerja. Dengan pekerjaan dimana tingkat keselamatan kerja rendah, mereka mengetahui resikonya, sementara dengan pekerjaan yang tidak aman, mereka akan terus berada dalam keadaan tidak pasti.

Walaupun begitu, ketakutan akan kecelakaan ditempat kerja dan cedera-cedera serta kematian yang diakibatkannya dapat menimbulkan stres bagi banyak pekerja. Sumber daya manusia yang merupakan salah satu usaha terpenting yang berhubungan dengan motivasi kerja serta kinerja harus dipertahankan. Motivasi kerja merupakan pendorong yang dapat menggerakkan semua potensi dan daya tenaga kerja agar secara produktif berhasil mencapai tujuan perusahaan yang ditetapkan.

Motivasi kerja ditentukan oleh motivator. Tanpa adanya motivator yang menjadi motor penggeraknya, maka motivasi karyawan untuk bekerja produktif tidak akan terjadi. Motivator apa yang sebaiknya digunakan dalam usaha meningkatkan sumber daya manusia menjadi tugas dari manajer untuk menyelidiki, menemukan dan menggunakan motivator tersebut agar memungkinkan munculnya motivasi dalam diri karyawan. Adapun ciri seorang manajer adalah terletak pada kemampuannya memotivasi karyawan dengan berusaha memenuhi kebutuhannya.

Pekerja-pekerja dapat diibaratkan sebagai "jembatan" penghubung antara karyawan dan organisasi, lowongan pekerjaan merupakan penyebab timbulnya kebutuhan organisasi akan sumber daya manusia. Kebutuhan akan

semakin meningkatnya volume pekerja sehingga perlu meningkatkan kualitas sumber daya yang sudah ada.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH STRES KERJA TERHADAP MOTIVASI KERJA DAN KINERJA KARYAWAN HOTEL INNA GARUDA YOGYAKARTA”**

## **B. Batasan Masalah**

Untuk menjaga permasalahan ini agar tidak terlalu luas dan pembahasan lebih mengarah pada pemahaman yang lebih baik, maka lingkup permasalahan pada penelitian ini perlu dibatasi pada:

Variabel independennya, yaitu stres kerja yang terdiri dari konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan pengaruh kepemimpinan yang dapat memberi pengaruh terhadap variabel kinerja atau variabel dependennya. Variabel motivasi kerja sebagai variabel intervening. Selain keterbatasan waktu dan kemampuan peneliti, maka penelitian ini hanya dibatasi pada karyawan Hotel Inna Garuda Yogyakarta.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah variabel stres kerja (konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan pengaruh kepemimpinan) secara

signifikan terhadap kinerja karyawan ?

2. Apakah variabel stres kerja (konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan pengaruh kepemimpinan) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan?
3. Apakah variabel stres kerja (konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan pengaruh kepemimpinan) dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ?
4. Apakah variabel stres kerja (konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan pengaruh kepemimpinan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ?
5. Apakah variabel stres kerja (konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan pengaruh kepemimpinan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan ?
6. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji variabel stres kerja (konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan pengaruh kepemimpinan) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk menguji variabel stres kerja (konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan pengaruh kepemimpinan) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan

3. Untuk menguji variabel stres kerja (konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan pengaruh kepemimpinan) dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk menguji variabel stres kerja (konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan pengaruh kepemimpinan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk menguji variabel stres kerja (konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan pengaruh kepemimpinan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan.
6. Untuk menguji variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Bagi Hotel**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam dunia perhotelan tentang stres kerja yang ada hubungannya dengan motivasi kerja dan kinerja karyawan sehingga dapat dilakukan usaha-usaha untuk mengurangi stres kerja

## 2. Manfaat Bagi Penulis

Dengan penelitian ini diharapkan bahwa hasil penelitian bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan masukan di bidang Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai tingkat stres kerja yang dihubungkan dengan motivasi kerja dan kinerja karyawan.

## 3. Manfaat Bagi Pihak Lain

Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan acuan atau referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan