

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia adalah bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas pada bagian ini adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Di dalam organisasi, manusia merupakan salah satu unsur yang terpenting untuk menjalankan roda organisasi.

Kemajuan suatu bangsa sangat ketergantungan kepada sumber daya manusia (SDM). Pendidikan memegang peran yang sangat penting dalam proses peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pendidikan salah satu faktor dalam pembentukan pribadi manusia yang berkualitas agar supaya bisa bersaing di era globalisasi yang sangat ketat (kompetitif) baik dalam pendidikan ataupun sektor lainnya.

Dalam suatu organisasi perusahaan, sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam kegiatan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi di dalam perusahaan. Karyawan merupakan asset terpenting dalam suatu perusahaan. Setiap perusahaan membutuhkan karyawan sebagai tenaga yang menjalankan setiap kegiatan yang ada dalam perusahaan tersebut.

Hal yang terpenting pada pengelolaan sumber daya manusia adalah dapat meningkatkan kinerja karyawan agar tetap optimal. Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian Rivai dan Sagala, (2011 : 1). Karena terdapat adanya hubungan antara kinerja karyawan dengan kinerja perusahaan. Dimana dengan kinerja karyawan yang baik maka kinerja perusahaan tersebut ikut meningkat.

Begitu pula jika terjadi penurunan kinerja karyawan dalam bekerja maka kinerja perusahaan juga akan ikut menurun.

Untuk saat ini kondisi perekonomian yang ada di Kota Bogor khususnya dibidang *laundry* sedang mengalami penurunan, penurunan itu diprediksikan oleh tingkat prestasi kinerja dan banyaknya pesaing yang ada. Pelayanan merupakan permasalahan yang harus diperbaiki, konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh jasa *laundry*, seperti lambatnya pengiriman barang, karyawan tidak kompeten atau karyawan sering bermalas-malasan.

Laundry express bergerak dalam penjualan berupa jasa, *laundry* tersebut memberikan pelayanan berupa pakaian yang siap untuk disetrika, sebagai pusat penjualan jasa *laundry express* dituntut untuk dapat selalu memberikan pelayan yang baik kepada masyarakat yang menggunakan dan memanfaatkan sarana jasa ini. Salah satu unsur yang harus diperbaiki atau ditenahi yaitu prestasi kinerja karyawan sehingga dapat memberikan pelayanan berupa jasa sehingga karyawan dapat dikatakan prestasi kinerjanya baik.

Laundry express merupakan salah satu bentuk pelayanan untuk jangka panjang, karena apabila masyarakat malas untuk mensetrika maka dapat memakai jasa *laundry exprees*. Karyawan yang berprestasi maka akan menghasilkan profit yang baik untuk perusahaannya, oleh sebab itu perusahaan harus memilih karyawan dengan tingkat prestasi yang tinggi guna memperbaiki pelayanan yang diberikan.

Besarnya pengaruh yang dimiliki oleh kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, menentukan apa dan bagaimana suatu proses pelayanan dilaksanakan dengan baik dan sukses.

Jumlah karyawan *laundry express* yang ada di Kota Bogor, jumlah kantor cabang se-Kota dan tingkat lama bekerja karyawan *laundry express* yang dapat disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 1

Data Karyawan, kantor cabang dan lama bekerja karyawan *laundry exprees* se-Kota Bogor.

No	Tahun	Jumlah karyawan <i>Laundry Express</i> di Kota Bogor	Cabang <i>Laundry</i> <i>Express</i>	Lama bekerja
1.	2018-2019	50	5	1 tahun
2.	2019-2020	88	8	2 tahun
3.	2020-2021	88	8	3 tahun

Sumber Data : *Owner Laundry Express* Kota Bogor

Prestasi kinerja sering diartikan sebagai sesuatu yang di hasilkan setiap individu atau manusia, sistem atau suatu organisasi dapat menghasilkan sesuatu yang diharapkan dengan cara memanfaatkan sumber saya secara selektif atau efektif dan juga efisien.

Berdasarkan data evaluasi yang dilakukan pada tahun 2019 diperoleh data bahwa telah terjadi kenaikan jumlah karyawan sehingga menghasilkan atau meningkatkan jumlah orderan yang diterima. Pada tahun 2020-2021 setrika *express* mengalami pasang surut pesanan yang di sebabkan oleh pandemi Covid 19 yang melanda bangsa Indonesia khususnya di Kota Bogor. Adanya tuntutan perusahaan mengakibatkan tingkat stres kerja karyawan meningkat, karyawan dituntut untuk selalu bekerja dengan baik akan tetapi konsumen tidak ada yang memakai jasa *laundry express*. Berikut data cabang *laundry express* di-Kota Bogor :

Tabel 2

Cabang *Laundry Express*

Periode Tahun 2018 s/d 2021

No	Cabang <i>Laundry Express</i> di-Kota bogor	Jumlah Karyaawan	Tingkat Pendidikan
1	Villa Bogor Indah	15	D3 dan SMA
2	Puri Nirwana	15	SMA
3	Tanah Baru	10	SMA
4	Pomad	10	SMA
5	Bojong Gede	10	SMA
6	Bantar Jati	10	SMA
7	Cilebut	9	SMA dan SMP
8	Jalan Baru	9	SMP

Sumber Data : *Owner laundry express* Kota Bogor

Prestasi kinerja dilihat dari sudut pandang yang lain merupakan suatu pencapaian kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Untuk memperbaiki prestasi kinerja karyawan tentu merupakan pekerjaan yang memerlukan waktu dan proses yang panjang. Selain itu juga harus adanya tingkat pengawasan dan pembinaan yang baik, dan melakukan penilaian terhadap tingkat keberhasilan kinerja yang telah dilakukan oleh pemilik *laundry express*.

Karyawan mengemban tugas dan tanggung jawab yang sangat besar, disamping itu karyawan harus dapat membuat konsumen menjadi puas atas pelayanan yang diberikan oleh *laundry express*. Keberhasilan perusahaan ditentukan kinerja karyawan, apabila

kinerja karyawan sangat rendah maka tidak akan tercapainya suatu tujuan perusahaan atau organisasi, oleh sebab itu prestasi kerja diukur oleh kinerja karyawan tersebut.

Adapun permasalahan terhadap evaluasi prestasi karyawan sesuai dengan kinerja masih lamban dalam penyelesaian pekerjaan. Mengevaluasi kinerja karyawan masih jarang dilakukan. Maka dari itulah penelitian ini penting untuk dilakukan, selain untuk mengetahui prestasi karyawan, penelitian ini juga diharapkan akan dapat menjelaskan faktor penghambat laju prestasi kinerja di *laundry express* Bogor yang menjadi tempat penelitian. Karyawan adalah asset dan unsur utama yang terpenting dalam pelaksanaan administrasi di *laundry express*, karyawan memegang peranan yang sangat menentukan dalam pencapaian tujuan. Semua unsur sumber daya karyawan *laundry express* Bogor tidak akan berfungsi tanpa ditangani oleh karyawan atau pemimpin sebagai penggerak utama jalannya operasional perusahaan.

Tabel 3

Penilaian Kinerja Karyawan *Laundry Express* Kota Bogor

Tahun 2018 – 2021

No	Aspek	Pencapaian Kinerja 2018	Pencapaian Kinerja 2019	Pencapaian Kinerja 2020	Pencapaian Kinerja 2021	Target
1	Penguasaan Tugas (kualitas)	85%	80%	80%	70%	100%
2	Penguasaan Tugas (kuantitas)	80%	85%	80%	70%	100%
3	Kedisiplinan Kerja	80%	75%	60%	50%	100%

4	Komunikasi & Kerja Sama	70%	75%	60%	50%	100%
5	Pengembangan Diri	70%	75%	60%	50%	100%

Sumber Data : *Owner Laundry Express Kota Bogor*

Berdasarkan Tabel diatas diketahui 5 (lima) aspek katagori penilaian kinerja yang dapat dilihat bahwa penilaian kinerja karyawan *Laundry Express* Kota Bogor bergerak fluktuatif dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018 penilaian kinerja dengan aspek penguasaan tugas (kualitas) mencapai presentasi kinerja 85% namun pada tahun 2019, 2020 dan 2021 mengalami penurunan hanya mampu mencapai 80% dan 70%. Pada aspek kedua yaitu penguasaan tugas (kuantitas) pada tahun 2018 mencapai 80% dan pada tahun 2019 mengalami kenaikan kinerja dengan mencapai 85%, namun pada tahun 2020 dan 2021 penurunan kembali ke angka 80% dan 70%. Begitu juga pada aspek ketiga yaitu kedisiplinan kerja mengalami penurunan tiap tahunnya pada 2018 mencapai 80%, lalu pada tahun 2019 menurun ke angka 75%, sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 60% dan pada tahun 2021 kembali mengalami penurunan menjadi 50%. Dan pada aspek keempat yaitu komunikasi dan kerjasama begitu juga dengan aspek kelima yaitu pengembangan diri Kembali terjadi naik turun dalam penilaian kinerja dengan menunjukkan pada tahun 2018 keduanya mencapai 70% dan mengalami kenaikan ditahun 2019 menjadi 75%, namun mengalami penurunan pada tahun 2020 menjadi 60% dan pada tahun 2021 kembali mengalami penurunan menjadi 50%. Dilihat dari presentase pencapaian hasil kinerja pegawai, kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan *Laundry Express* Kota Bogor masih belum optimal. Dalam manajemen waktu masih diketahui masih sering ditemui kerjaan yang selesai tidak sesuai dengan waktu yang

ditentukan, dalam aspek kedisiplinan kerja masih sering terjadinya keterlambatan kerja yang dilakukan karyawan dan masih ditemui karyawan yang masih tidak mematuhi peraturan perusahaan yang berlaku, serta masih ada karyawan yang tidak memiliki komunikasi yang baik dengan karyawan yang lain sehingga dapat menyebabkan banyak pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan pemahamannya sendiri, dan dalam aspek pengembangan diri masih banyak diketahui adanya karyawan yang hanya seperti itu saja sejak awal masuk sehingga tidak adanya keinginan untuk mengembangkan dirinya yang berdampak pada hasil kerja yang belum optimal.

Stress kerja adalah perasaan yang dialami karyawan dalam menghadapi suatu pekerjaan. Menurut Hasibuan (2016 : 201) stres kerja adalah suatu kondisi ketergantungan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dari seseorang. Berbeda dengan pendapat Mangkunegara (2011:179) mengemukakan bahwa stress kerja sebagai suatu ketegangan atau tekanan yang dialami ketika tuntutan yang dihadapkan melebihi kekuatan yang ada pada diri kita.

Stres kerja yang dialami oleh setiap karyawan bisa saja berbeda-beda. Stres ditentukan pula oleh individunya sendiri. Reaksi-reaksi psikologis, fisiologis atau dalam bentuk perilaku terhadap stres adalah hasil dari interaksi situasi dengan individunya, ciri-ciri kepribadian yang khusus dan pola-pola perilaku yang didasarkan pada sikap, kebutuhan, nilai-nilai, pengalaman lalu, keadaan kehidupan, dan kecakapan.

Menurut Munandar dalam Nurandana (2012 : 22), stres kerja dapat berakibat positif yang diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi, namun pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan. Gejala stres biasanya sering marah, tidak dapat rileks, agresi, tidak kooperatif dan bisa juga melakukan pelarian yaitu dengan meminum alkohol, merokok secara berlebihan dan bahkan mungkin narkoba.

Stress kerja dapat disebabkan oleh banyak faktor, faktor yang paling berpengaruh terhadap stress kerja adalah terlalu banyak tekanan yang diberikan kepada karyawan salah satunya target pencapaian yang harus dicapai. Selain tuntutan pencapaian target kompensasi juga dapat berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan. Kompensasi yang diberikan harus sesuai dengan apa yang telah dicapai oleh karyawan.

Stress kerja dapat ditangani apabila pemimpin dapat memanager semua karyawan salah satunya pencapaian target, karyawan bekerja dengan nyaman maka target pun dapat tercapai, menciptakan suasana yang nyaman merupakan tindakan awal yang harus diterapkan, semakin karyawan nyaman maka target dan pencapaian akan dapat terwujud, dan karyawan akan terus loyal terhadap perusahaan..

Kompensasi adalah faktor penting yang mempengaruhi bagaimana dan mengapa orang-orang bekerja pada suatu organisasi dan bukan pada organisasi lainnya, Pengusaha harus cukup kompetitif dengan beberapa jenis kompensasi untuk memperkerjakan, memperhatikan dan memberi imbalan terhadap kinerja setiap individu di dalam organisasi.

Kompensasi merupakan imbalan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan atas jasanya dalam melakukan tugas, kewajiban dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. Kompensasi penting bagi karyawan karena besarnya kompensasi mencerminkan ukuran nilai kerja karyawan, yaitu rekan kerja, keluarga dan masyarakat. Penelitian Tallo (2015 : 15) menunjukkan bahwa kompensasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kompensasi sangat penting bagi karyawan itu sendiri sebagai individu, karena besarnya kompensasi finansial merupakan pencerminan atau ukuran nilai pekerjaan karyawan itu sendiri. Besar kecilnya kompensasi finansial dapat mempengaruhi kinerja (prestasi kerja), motivasi dan kepuasan kerja karyawan. pembayaran kompensasi ada yang dikaitkan langsung dengan kinerja seperti upah, gaji, bonus dan komisi sehingga sering

disebut dengan kompensasi langsung, dan ada yang tidak dikaitkan langsung dengan kinerja sebagai upaya meningkatkan ketenangan dan kepuasan kerja pegawai seperti tunjangan-tunjangan. Selain kompensasi yang dapat mempengaruhi prestasi kinerja yaitu motivasi.

Kompensasi yang baik dan benarkan akan mengurangi stress kerja, apabila kompensasi yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang telah dicapai oleh karyawan maka akan timbul stress kerja dan tingkat loyalitas kerja karyawan dapat menurun sehingga pencapaian yang diharapkan oleh perusahaan tidak akan tercapai.

Faktor pendorong atau keinginan yang mendasari suatu tindakan individu sangat berbeda-beda. Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan, dan memelihara perilaku manusia. Setiap individu perlu memahami orang-orang yang berperilaku tertentu agar dapat mempengaruhinya untuk bekerja sesuai yang diinginkan organisasi di sekolah.

Usaha memotivasi diri sendiri maupun memotivasi orang lain bukanlah pekerjaan yang mudah. Dilihat dari batas usia dan lamanya mengajar, motivasi seseorang akan semakin menurun. Rutinitas pekerjaan sering menimbulkan kejenuhan mendalam yang dapat menurunkan motivasi untuk berprestasi. Motivasi merupakan hal yang sangat penting bagi setiap individu untuk meningkatkan kinerja (*performance*) guru guna mencapai tujuan.

Menurut Poniasih & Dewi, (2015 : 1562) motivasi adalah keinginan untuk melakukan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi. Sedangkan menurut Permansari, (2013:2) motivasi merupakan sebuah dorongan yang tumbuh dalam diri seseorang. Usaha memotivasi diri sendiri maupun untuk memotivasi orang lain bukanlah pekerjaan yang gampang dan mudah. Dapat dilihat dari batas usia dan lamanya bekerja, motivasi seseorang

akan menurun. Rutinitas kerja sering menimbulkan setiap karyawan menjadi jenuh dalam yang dapat menurunkan motivasi untuk berprestasi.

Pemimpin yang baik akan melakukan segala hal demi tercapainya suatu tujuan perusahaan, pemimpin harus menciptakan suatu terobosan dalam memotivasi karyawannya, semakin tinggi motivasi yang diberikan, maka akan tercipta suatu semangat yang lebih dan karyawan dapat mencapai suatu target yang diharapkan. Apabila seorang tidak mampu memberikan motivasi maka karyawan tidak dapat bekerja dengan semaksimal mungkin.

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang didorong oleh suatu kekuasaan dalam diri orang tersebut, kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi. Motivasi itu sendiri kondisi dimana pegawai mempunyai kemauan atau kebutuhan untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi kerja adalah hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerja memilih jalan bertindak yang sesuai dan menggunakan perilaku tertentu. Apabila seorang termotivasi, ia akan berusaha berbuat sekuat tenaga untuk mewujudkan apa yang diinginkannya.

Memotivasi merupakan suatu hal yang mudah untuk dilakukan oleh semua individu, baik karyawan ataupun pemilik. Akan tetapi hal mudah tersebut diabaikan dan tidak diterapkan oleh pemilik, sehingga karyawan merasa kurang bersemangat dalam bekerja, jadi pentingnya motivasi untuk memperbaiki kualitas prestasi kinerja karyawan, sehingga karyawan tersebut dapat lebih meningkatkan produktivitasnya.

Berdasarkan teori dan beberapa penelitian dan permasalahan yang terjadi dan ditemui saat ini, maka peneliti tertarik untuk meneliti “**Pengaruh Stress Kerja, Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan *Laundry Express* Kota Bogor**”.

B. Identifikasi Masalah

Atas dasar latar belakang di atas penulis mengidentifikasi masalah yang menjadi dasar penurunan prestasi kinerja karyawan, indentifikasi masalah tersebut antara lain yaitu :

1. Stres Kerja
 - a. Masih terdapat tuntutan yang berlebihan.
 - b. Masih belum berjalannya kerjasama antara karyawan dan pemilik.
 - c. Masih adanya sikap atau perilaku yang kurang baik dalam penerapannya.
 - d. Masih ada tekanan pekerjaan yang berlebihan.
2. Kompensasi
 - a. Masih adanya jalinan komunikasi yang tidak baik antara karyawan dengan pemilik.
 - b. Kompensasi yang diterima tidak disesuaikan dengan apa yang dikerjakan.
 - c. Kompensasi yang diterima tidak berserta *reward* atau bonus.
3. Motivasi Kerja
 - a. Karyawan sering merasa bosan karena tidak ada motivasi dari pemilik.
 - b. Rendahnya motivasi kinerja karyawan.
 - c. Pengadaan alat operasional masih kurang memadai sehingga membuat karyawan kurang termotivasi.
4. Kinerja karyawan
 - a. Menurunnya kinerja karyawan.
 - b. Kurangnya mutu pelayanan dari pemilik.
 - c. Kurangnya jalinan kerja sama karyawan.
 - d. Kurangnya tanggung jawab terhadap peraturan organisasi.

C. Pembatasan Masalah

Berdasar dari uraian dan identifikasi masalah di atas dapat dinyatakan bahwa prestasi kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor. Tetapi secara teori prestasi kinerja karyawan sebagai variabel terikat (*dependent*) dipengaruhi oleh stress kerja, kompensasi dan motivasi sebagai variabel bebas (*Independent*). Penelitian ini bertujuan mencari solusi dalam pemecahan masalah prestasi kinerja dan variabel-variabel yang diduga mempengaruhinya, dalam hal ini adalah stress kerja, kompensasi dan motivasi. Lingkup penelitian ini adalah karyawan *laundry express*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dirumuskan permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh stress terhadap prestasi kinerja karyawan pada *laundry express* ?
2. Apakah ada pengaruh kompensasi terhadap prestasi kinerja karyawan pada *laundry express* ?
3. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap prestasi kinerja karyawan pada *laundry express* ?
4. Apakah ada pengaruh stress kerja, kompensasi dan motivasi secara terhadap prestasi kinerja karyawan pada *laundry express* ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin diperoleh dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis antara lain yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap prestasi kinerja karyawan pada *laundry express* Bogor.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap prestasi kinerja karyawan pada *laundry express* Bogor.

3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap prestasi kinerja karyawan pada *laundry express* Bogor.
4. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja, kompensasi dan motivasi terhadap prestasi kinerja karyawan pada *laundry express* Bogor.

F. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian. Hasil penelitian berguna baik secara akademis maupun praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi untuk memperkaya cakrawala berpikir dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya dan diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya bisa lebih baik dari penelitian yang telah dilakukan.

2. Kegunaan Praktik

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pihak perusahaan yaitu berupa informasi tentang upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi tingkat stress kerja, memberikan kompensasi yang sesuai dan memberikan motivasi yang lebih untuk meningkatkan prestasi kinerja karyawan di *laundry setrika express*.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan, dan pengalaman secara langsung dalam menghadapi permasalahan yang ada dalam dunia kerja serta dapat digunakan untuk latihan menerapkan teori yang didapat dibangku kuliah dengan dunia kerja dan dapat menambah pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia.

c. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai studi kepustakaan bagi yang memerlukan.

d. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang yang sama.