

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sejalan dengan gencarnya usaha pemerintah dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, memperluas pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya maka pengembangan dunia usaha di Indonesia yang melibatkan pihak swasta baik dibidang industri, perdagangan maupun jasa perkreditan yang perlu diarahkan agar dapat meningkatkan peran sertanya dalam proses pembangunan.

Sukses atau tidaknya suatu perusahaan adalah dengan adanya pelayanan yang baik karena didalam setiap usaha pasti memerlukan layanan sebagai alat pemuas kebutuhan sekalipun usaha itu sederhana. Tanpa ada layanan yang baik maka kegiatan usaha tersebut tidak akan bisa berkembang, sebab keberhasilan proses kelangsungan usaha tidak hanya bergantung dari peralatan canggih yang dimiliki perusahaan, tetapi juga bergantung pada pelayanan yang akan diberikan tersebut. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan masalah pelayanan yang mana hal ini tidak terlepas dari peranan dari sumber daya manusianya.

Pentingnya peranan sumber daya manusia oleh setiap usaha, menuntut organisasi untuk dapat mengolah faktor tenaga kerja menjadi sedemikian rupa sehingga terjadi keseimbangan bagi seluruh karyawan perusahaan, karena karyawan disini tidak hanya berperan sebagai tenaga kerja di perusahaan tetapi juga sebagai konsumen produk perusahaan. Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan penting menentukan keefektifan suatu organisasi.

Dalam menjalankan pekerjaan, seorang karyawan akan dihadapkan kepada banyak problem baik secara pribadi maupun dalam kelompok kerjanya.

Berbagai problem tersebut dapat berdampak secara psikologis atau phisik, hal ini tergantung apa penyebab terjadinya problem dalam pekerjaannya, seorang karyawan berbeda antara yang satu dengan yang lainnya cara menyelesaikannya masalahnya. Ketangguhan dalam menghadapi masalah di bidang pekerjaan pada umumnya diketahui melalui besar kecilnya stres kerja yang dialami oleh seorang karyawan. Pada umumnya kita merasakan bahwa stres merupakan suatu kondisi yang mengarah timbulnya penyakit fisik maupun mental, atau mengarah keperilaku yang tak wajar.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Munandar (2013:371) yang menyatakan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi dinamik dimana seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan tidak penting.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dituntut sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia saat ini memiliki peranan sangat penting dalam berbagai sektor. Peranan penting sumber daya manusia menuntut organisasi untuk memperhatikan secara serius dan menyeluruh sumber daya manusia dalam hal karyawan guna peningkatan kualitas sumber daya manusia tersebut. Manusia menjadi motor penggerak jalannya organisasi dan tercapainya tujuan organisasi, dimana tujuan organisasi sangat bergantung pada baik dan buruknya kinerja karyawan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Mangkunegara (2014:32) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.

Pentingnya peranan sumber daya manusia oleh setiap usaha, menuntut organisasi untuk dapat mengolah faktor tenaga kerja menjadi sedemikian rupa

sehingga terjadi keseimbangan bagi seluruh karyawan perusahaan, karena karyawan disini tidak hanya berperan sebagai tenaga kerja di perusahaan tetapi juga berperan sebagai konsumen dari produk perusahaan. Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan aspek krusial yang menentukan keefektifan suatu organisasi, sehingga perusahaan harus mengetahui hal-hal yang berkaitan kesediaan karyawan untuk bekerja pada perusahaan tersebut dan bukan pada perusahaan lainnya.

Suatu organisasi atau perusahaan dianggap sebagai suatu keluarga besar, yang mana manajemen berusaha untuk mengembangkan orang-orangnya, dengan memperhatikan dan melatih mereka, untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan tanpa melupakan kepuasan yang dibutuhkan karyawan produksi dalam melakukan pekerjaannya, yang mana setiap organisasi pasti memiliki sejarah pola-pola berkomunikasi dan bahkan mitos yang membentuk suatu budaya dari organisasi tersebut. Seiring dengan berjalannya waktu, budaya organisasi mulai dikenal oleh masyarakat, yang diusahakan agar menjadi kekal karena sebuah organisasi cenderung untuk menarik dan mempertahankan orang-orang yang memiliki nilai-nilai dan kepercayaan yang sama dengan organisasi.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Mangkunegara (2014:13) mendefinisikan bahwa budaya kerja adalah seperangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.

Kelangsungan hidup perusahaan juga tergantung kepada komitmen organisasi. Komitmen organisasi menunjukkan hasrat karyawan terhadap perusahaan untuk tetap tinggal dan bekerja serta mengabdikan diri bagi perusahaan. Dalam dunia kerja komitmen karyawan terhadap organisasi menjadi

hal penting karena mereka berusaha memberikan yang terbaik bagi perusahaan, mengerjakan sesuatu melampaui batas yang diwajibkan perusahaan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Luthans (2014:88) bahwa komitmen organisasi merupakan suatu keadaan keterikatan psikologis seorang karyawan pada suatu organisasi dimana karyawan tersebut memihak, loyal, teridentifikasi dan terlibat dalam suatu organisasi tertentu.

PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Juanda Surabaya yang merupakan Bandar Udara International yang melayani penerbangan dari dan ke luar negeri selain penerbangan domestik. Pada saat ini PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Juanda Surabaya sedang mengalami masalah terkait dengan rendahnya kinerja karyawannya. Banyak hal yang menjadi penyebab dari rendahnya hasil kerja karyawan tersebut, salah satunya adalah rendahnya komitmen karyawan pada perusahaan, kurang bagusnya budaya kerja karyawan, serta tingginya tekanan kerja dari perusahaan yang dapat menyebabkan tingginya stres kerja karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Anwar dan Prihatini (2018:9) menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Angkasa Pura I (PERSERO) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta, dan komitmen organisasi dan budaya organisasi secara parsial juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dan kajian yang lebih mendalam dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Juanda Surabaya”.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang disampaikan maka dapat peneliti buat rumusan masalah dari penelitian ini :

1. Apakah komitmen organisasi, budaya kerja dan stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Juanda Surabaya ?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Juanda Surabaya ?
3. Apakah budaya kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Juanda Surabaya ?
4. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Juanda Surabaya ?
5. Variabel bebas manakah (komitmen organisasi, budaya kerja dan stres kerja) yang memberikan pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Juanda Surabaya?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi, budaya kerja dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Juanda Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Juanda Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Juanda Surabaya.

4. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Juanda Surabaya.
5. Untuk mengetahui variabel bebas (komitmen organisasi, budaya kerja dan stres kerja) yang memberikan pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Juanda Surabaya.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Sebagaimana layaknya karya ilmiah ini, hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan obyek penelitian antara lain :

1. Aspek Akademis

Dapat dipergunakan untuk menambah kepustakaan sebagai informasi bahan pembandingan bagi penelitian lain serta sebagai wujud Darma Bakti kepada perguruan tinggi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mahardhika Surabaya pada umumnya dan Program Studi Manajemen pada khususnya.

2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dapat dipergunakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan atau perluasan pandangan tentang pelajaran yang didapat dari bangku kuliah dan memperdalam pengetahuan terutama dalam bidang yang dikaji serta sebagai referensi ilmiah bagi para peneliti berikutnya.

3. Aspek Praktis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai pertimbangan maupun bahan informasi dalam rangka mengatasi permasalahan yang ada kaitannya dengan komitmen organisasi, budaya kerja, stres kerja dan kinerja karyawan.