

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Management ialah membimbing orang untuk mencapai tujuan utama organisasi atau bisnis, serta untuk merencanakan, mengatur, mengelola, serta mengendalikan sumber daya secara effective serta efisien. Mengumpulkan serta menjalankan untuk mencapai tujuan tersebut. MSDM memegang peranan yang sangat penting di dalam organisasi, baik itu organisasi pemerintah, industri, pendidikan dan lainnya.

Berdasarkan Afandi (2018:1), management bekerja dengan sekelompok orang demi tercapainya tujuan organisasi serta melaksanakan perencanaan (merencanakan), pengorganisasian (mengatur), kepegawaian (tenaga kerja), pengarahan (mengarahkan), serta kepemimpinan (memimpin), juga pengendalian (mengendalikan). Management ialah proses untuk merencanakan, mengatur, memindahkan serta mengendalikan operasi untuk menentukan serta mencapai tujuan yang telah ditentukan melalui penggunaan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya.

Management sama dengan suatu metode yang diutuhkan didalam dunia bisnis, sebab didalam proses management diperoleh beberapa langkah untuk mencapai sasaran organisasi/kelompok sehingga dapat mencapai tujuan tersebut secara effective. Management ialah proses tercapainya hasil bersama lainnya untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya yang sudah tersedia. Management ialah proses mencapai destinasi kelompok dengan berbagai aktivitas yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta

pengendalian karyawan, juga sumber daya yang lain. Suatu organisasi dikatakan berhasil dalam menghadapi perubahan, jika mampu dalam mengelola sumber daya yang ada, dan salah satunya ialah sumber daya manusia (SDM).

Berdasarkan rivai, (2015:1). MSDM sama dengan “suatu metode yang dapat secara effective mengelolah hubungan interpersonal serta fungsi sumber daya pribadi (tenaga kerja), serta dapat dimanfaatkan secara optimal.”

Berdasarkan afandi, (2018:3). MSDM ialah “ilmu serta keterampilan dalam mengatur sebuah hubungan serta peranan tenaga kerja secara effective serta efesiens. Sehingga tujuan perusahaan, karyawan serta masyarakat tercapai.” MSDM ialah penarikan, pemilihan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu atau organisasi.

Sumber daya manusia sama dengan bagian yang terpenting pada perusahaan. Dikarenakan sumber daya tersebut, memiliki hak cipta serta karya seperti bakat, keahlian, juga kreativitas. Sehingga tidak mungkin untuk dapat memperkirakan intensitas sumber daya tersebut.

Berdasarkan hasibuan, (2017.p.10). MSDM ialah “ pengetahuan serta keterampilan untuk mengelolah hubungan serta peran karyawn yang aktif juga effective untuk membntu mencaai tujuan yang telah ditentukan.”

Management sumber daya ialah pengetahuan, metode ataupun alat yang banyak digunakan secara effective serta efisiens dalam pengelolaan hubungan antara sumber daya serta peranan individu (karyawan), juga memanfaatkan sebaiknya sumber daya untuk dapat dimaksimalkan realisasi tujuan perusahaan. Peranan dan keotomatisan SDM tidak dapat diremehkan dengan adanya

Peralatan canggih. Karena SDM sama pentingnya dengan strategi untuk menentukan realisasi tujuan perusahaan.

Citilink merupakan sebuah maskapai penerbangan yang bertarif murah serta anak perusahaan Garuda Indonesia. Maskapai ini didirikan pada tahun 2001 sebagai unit bisnis strategis (SBU) juga Maskapai ICC di Indonesia. Maskapai citilink Mulai beroperasi pada tanggal 30 bulan Juli tahun 2012, memiliki 17 pesawat dengan logo baru, tanda panggil juga seragam. Serta memperoleh *Air Operator Certificate* (AOC) setelah lepas dari manajemen Garuda Indonesia. Bandara utama maskapai adalah Bandar Udara Internasional Juanda di Surabaya.

Pramugari ialah seseorang yang melayani penumpang di dalam kabin. Pramugari bertanggung jawab untuk menjaga keselamatan, keamanan serta pelayanan penumpang pesawat. Tugas ini tertentangan dengan penumpang. Misalkan, saat harus meminta penumpang mematikan perangkat elektronik, memakai sabuk pengaman, serta langsung duduk di kursinya saat naik pesawat. memilih yang dapat mereka bawa, atau minta mereka untuk mengikuti prosedur keselamatan serta keamanan pesawat lain.

Konflik di tempat kerja dapat dipacu oleh ketidaksamaan pada hal yang ingin dicapai, pada diri sendiri juga orang lain. Konflik juga bisa disebabkan oleh perselisihan, dengan tujuan yang berbeda-beda satu dan lainnya.

Beban kerja tampaknya melebihi kemampuan staf untuk bekerja. Kemampuan personel yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas (kinerja yang diharapkan) berbeda dengan kemampuan (kinerja sebenarnya) pada saat itu, perbedaan keduanya menunjukkan sulitnya tugas serta mencerminkan beban kerja.

Lingkungan kerja Sama dengan kondisi fisik, sosial serta psikologis suatu organisasi yang mempengaruhi kinerja serta produktivitas karyawan. Beberapa ahli mendefinisikan lingkungan kerja sebagai sesuatu yang ada dikaryawan serta berpengaruh pada pekerjaan serta prestasi kerja mereka Beberapa ahli percaya bahwa lingkungan kerja ialah alat secara keseluruhan. lingkungan, metode kerja serta organisasi kerja dihadapi oleh karyawan sebagai individu atau kelompok.

Tekanan kerja Sama dengan tekanan atau rasa tertekan dari karyawan dalam bekerja. Tekanan kerja dapat menimbulkan gejala seperti ketidakstabilan emosi, gelisah, kesepian, sulit tidur, merokok, ketidakmampuan untuk rileks, gelisah, gugup, tekanan darah tinggi serta gangguan pencernaan.

Dari segi pelayanan penumpang, tidak hanya konflik dengan penumpang saja yang biasa terjadi, namun konflik dengan sesama rekan kerja juga sering terjadi, yang berdampak sehingga memberikan satu tekanan dan beban pada saat pramugari melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis Akan melakukan riset mengenai ***“Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja, serta lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja Awak Kabin PT. Citilink Indonesia Base Surabaya”***. Yang menjadi judul Skripsi dari penulis.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja awak kabin PT.Citilink Indonesia Base Surabaya ?
2. Apakah pengaruh beban kerja terhadap stres kerja awak kabin PT.Citilink Indonesia Base Surabaya ?
3. Apakah pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja awak kabin PT.Citilink Indonesia Base Surabaya ?

4. Bagaimana pengaruh konflik kerja, beban kerja, serta lingkungan kerja terhadap stres kerja awak kabin PT.Citilink Indonesia Base Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja awak kabin PT.Citilink Indonesia Base Surabaya.
2. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja awak kabin PT.Citilink Indonesia Base Surabaya.
3. Mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja awak kabin PT.Citilink Indonesia Base Surabaya.
4. Mengetahui pengaruh konflik kerja, beban kerja, serta lingkungan kerja terhadap stres kerja awak kabin PT.Citilink Indonesia Base Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari Penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini mampu memberikan pengetahuan seberapa jauh pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja, serta lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja Awak Kabin PTCitilink Indonesia Base Surabaya.

2. Bagi Perusahaan yang diteliti

Agar dijadikan bahan evaluasi tentang pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja, serta lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja Awak Kabin PT.Citilink Indonesia Base Surabaya.

3. Bagi Pihak akademis

Penulis berharap Penelitian ini dapat berguna sebagai acuan bagi Penelitian selanjutnya.