

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia sebagai penyebab utama yang mempengaruhi dan berperan dalam mencapai produktivitas dalam satu organisasi. Efisien dan efektifnya suatu organisasi akan berjalan serta baik apabila prosedur kerja telah di jalankan serta baik. Pada studi kasus PT Citilink Indonesia, pengaruh prosedur kerja, *standart performance* dan manajemen stres bagi karyawan terutama awak kabin sangatlah berpengaruh. Serta kualitas dan produktivitas yang baik, akan sangat membantu perusahaan untuk mencapai produktivitas yang diharapkan. Kinerja pegawai menyimpan tugas yang berarti besar dalam perusahaan, sehingga untuk membuat para pegawai mampu bekerja berdasarkan serta harapan, perusahaan harus menanamkan semangat kerja juga tolak ukur ataupun norma kerja yang bisa diterima, yang keesokannya dapat meninggikan produktivitas kerja dari para pegawai ataupun awak kabin, seumpama pegawai memiliki dorongan kerja yang tinggi serta standar kerja yang dimengerti, lalu hal pekerjaan yang diberikan kepada pegawai akan lebih cepat teratasi serta berjalan sesuai susunan yang berlaku.

“Prosedur kerja yakni, runtunan ataupun rentetan profesi klerikal dimana dapat melibatkan sebagian orang pada satu ataupun lebih bagian, dimana bertujuan memastikan tidakan yang sama terhadap segala negosiasi perusahaan yang timbul”, (Zaki Baridwan 2009). Prosedur kerja dinilai penting sebagai model kerja yang mendefinisikan tujuan serta sasaran, rencana kerja, fungsi dan kebijakan perusahaan sebagai kegiatan

implementasi tertentu. Melewati prosedur kerja yang tepat maka suatu perusahaan dapat melakukan standarisasi dan pengendalian kerja serta secara sempurna, serta adanya prosedur kerja tersebut nantinya akan berguna sebagai pedoman kerja bagi pelaksana dan semua pihak terkait.

Standar kerja dapat diartikan menjadi tujuan, sasaran dan kerja keras pegawai pada kurun waktu tertentu (Wirawan 2012). Pada tahap pelaksanaan kinerja, pegawai dapat mengguakan seluruh energy, ide, keterampilan, pengetahuan dan waktu mereka untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh standar kerja, berbagai tugas yang telah dan akan dikerjakan oleh pegawai memerlukan taraf yang jelas, karena setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai mempunyai standar kerja yang berbeda. Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah sistem ataupun etode yang dibuat dan disusun untuk kemudahan, menyederhanakan, mengatur dan memerintahkan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya. SOPbiasanya berbentuk aturan(dokumen) tertulis yang berkaitan serta prosedur ataupun cara kerja yang dilaksanakan secara konsisten dan jelas, serta dirancang untuk membantu menyelesaikan berbagai tugas dan memperoleh hasil kerja yang efektif dari pegawai serta mengeluarkan biaya rendah.

Manajemen stres merupakan kemampuan pengolahan manusia untuk menghadapi, yang secara efektif dan mampu mencegah gangguan mental dan emosional yang disebabkan oleh respon (Wikipedia). Tujuan dari manajemen stres itu sendiri ialah untuk meningkatkan kualitas hidup seseorang, manajemen stres yang baik akan mengembalikan keseimbangan hidup kita, seperti keseimbangan antara tanggung jawab dan kesenangan, serta antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Tidak ada solusi satu ukuran untuk semua bagi manajemen stres, tetapi manajemen berikut telah diterima

secara umum dan siapapun dapat mencobanya. Stres merupakan salah satu bentuk respon psikologis, yang biasanya terjadi ketika beban hidup (seperti beban kerja) bertambah. Munculnya stress merupakan peringatan bagi diri kita sendiri yang menandakan bahwasanya otak sedang mengalami beban yang berlebih.

Berdasarkan Yayasan Kesehatan Mental, ada beberapa tanda bahwasanya seseorang menderita stres, termasuk kegelisahan, ketidakmampuan untuk berkonsentrasi, ketakutan ataupun kecemasan terus-menerus, dan kewalahan dalam pekerjaan sehari-hari, perubahan suasana hati, kesulitan, istirahat ataupun perubahan pola tidur, istirahat pada alcohol ataupun obat-obatan tertentu, perasaan tertekan, harga diri rendah, makan lebih banyak ataupun lebih sedikit dari biasanya, otot pegal dan kaku, mual serta pusing. Dalam lingkungan bekerja, jika banyak pekerjaan bertumpuk yang dihadapi pegawai, sangat mudah untuk melihat tekanannya. Stress tidak segera diatasi akan mengakibatkan penurunan produktivitas manusia, sehingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan secara normal.

Berasaskan uraian singkat di atas, penyusun mengambil judul mengenai ***“Pengaruh Prosedur Kerja, Standart Performance Dan Manajemen Stres Terhadap Produktivitas Awak Kabin Pada Studi Kasus PT Citilink Indonesia.”***

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Prosedur kerja bagi karyawan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas awak kabin pada studi kasus PT Citilink Indonesia?
2. Apakah *Standart Performance* bagi karyawan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas awak kabin pada studi kasus PT Citilink Indonesia?
3. Apakah Manajemen stres bagi karyawan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas awak kabin pada studi kasus PT Citilink Indonesia?

1.3 Tujuan

Sasaran yang di harapkan dalam studi ini dibagi menjadi tiga yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh prosedur kerja bagi karyawan terhadap produktivitas awak kabin pesawat pada studi kasus PT. Citilink Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh *standart performance* bagi karyawan terhadap produktivitas awak kabin pesawat pada studi kasus PT. Citilink Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh manajemen stres bagi karyawan terhadap produktivitas awak kabin pesawat pada studi kasus PT. Citilink Indonesia.

1.4 Manfaat

Faedah yang diharapkan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga yakni,

1. Aspek praktis, yaitu diharap penelitian ini mampu memberika n informasi dan masukan ataupun referensi untuk meningkatkan kualitas dan nilai-nilai dalam perusahaan terutama yang berkaitan serta prosedur kerja, *standart performance* dan managemen stres untuk produktivitas karyawan pada suatu perusahaan agar menjadi lebih maksimal.
2. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan, yaitu diharapkan studi ini bisa menambah pengertian dan pelajaran terhadap prosedur kerja, *standart*

performance dan manajemen stres bagi karyawan maupun semua orang yang membutuhkan ilmu dibidang sejenis dan sebagai referensi peneliti selanjutnya.

3. Aspek akademis, yaitu diharapkan penelitian ini akan bermanfaat bagi mahasiswa, dosen maupun kepentingan kepustakaan dalam menambah wawasan dan ilmu pelajaran pada unit pengelolaan sumber daya manusia, mahasiswa dapat mempraktekan ilmu yang didapat selama masa langkah – langkah