

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di masa seperti sekarang ini, banyak pelaku bisnis pariwisata berlomba-lomba untuk dapat menarik minat konsumen. Persaingan yang kian ketat menuntut mereka untuk meningkatkan daya saing agar dapat mempertahankan kelangsungan bisnisnya. Agar dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, tidak hanya membutuhkan produk, tetapi juga sumber daya yang berkualitas. Menurut T. Yunus (2018), organisasi yang baik, tumbuh dan berkembang akan berfokus pada sumber daya manusia untuk menjalankan fungsinya dengan baik, terutama dalam menghadapi lingkungan yang berubah dan dinamika persaingan. Oleh karena itu, keterampilan teknis, teoritis, konseptual, etika diperlukan dari peserta organisasi atau perusahaan yang bekerja di semua tingkatan. Selain itu, posisi SDM pada posisi yang paling tinggi berguna dalam mendorong perusahaan untuk menunjukkan kode etik, nilai, dan keyakinan sebagai sarana penting untuk meningkatkan kinerja.

Menurut Evita (2017) karyawan merupakan aset yang sangat vital bagi perusahaan. Karena kinerja yang mereka lakukan sangat mempengaruhi efektivitas kinerja perusahaan. Oleh karena itu peningkatan kinerja karyawan menjadi fokus utama unit manajemen sumber daya manusia. Kinerja adalah suatu hal yang berhasil dicapai seseorang dalam melaksanakan tanggung jawab dan pekerjaan yang diberikan. Menurut Rosvita, (2017) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka

upaya mencapai tujuan organisasi. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung.

Menurut Rolos (2018) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Menurut Muhammad (2017) kinerja merupakan hal yang harus diperhitungkan jika organisasi atau perusahaan ingin mencapai tujuannya, organisasi yang baik tentu akan mempertimbangkan setiap kemampuan karyawannya untuk mencapai suatu kinerja yang maksimal sehingga dapat mencapai tujuan dari organisasi atau perusahaan itu. Satu perusahaan mengukur kinerja karyawannya secara berbeda, sehingga tolok ukur kinerja mungkin berbeda dan memberikan hasil evaluasi kinerja yang berbeda. Kinerja karyawan bersifat individual karena setiap karyawan memiliki tingkat kompetensi yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugasnya. Manajemen dapat mengukur kinerja karyawan berdasarkan kinerja masing-masing karyawan (Rismayadi, 2018). Dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah merupakan tingkat kontribusi yang diberikan karyawan terhadap tujuan pekerjaannya atau unit kerja dan perusahaan/organisasi sebagai hasil perilakunya dan aplikasi dari keterampilan, kemampuan, dan pengetahuannya.

Hotel Pertiwi Resort & Spa merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi pariwisata yang sebagian besar operasional perusahaan melibatkan karyawan. Mengingat semakin ketatnya persaingan dibidang pariwisata khususnya perhotelan, pihak manajemen perusahaan harus dapat memberikan fasilitas yang terbaik kepada konsumen atau pelanggan. Karyawan Hotel Pertiwi Resort & Spa di Ubud, Gianyar berjumlah 80 orang yang

menduduki berbagai posisi, yaitu *Owner/ President Directur, General Manager, Accounting, Front Office, House Keeping, Food and Beverage Service, Gardener, Security and Spa*. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan ditemukan permasalahan berkaitan dengan naik turunnya penjualan kamar pada Hotel Pertiwi Resort & Spa di Ubud Gianyar. Berikut data yang dapat ditampilkan peneliti mengenai hasil penjualan kamar selama bulan Januari sampai Desember 2022, yang dapat dilihat pada tabel 1.1 dan tabel 1.2 di bawah ini.

**Tabel 1.1 Penjualan Kamar Dari Bulan Januari Sampai Desember Tahun 2022**

Bulan	Penjualan Kamar Tahun 2022				Total
	Super Deluxe Rp. 900.000	Deluxe Suite Rp. 950.000	Premier Suite Rp. 1.200.000	Pool Villa Rp. 2.900.00	
Januari	200	215	217	110	742
Februari	198	179	145	102	615
Maret	200	186	156	122	664
April	220	187	161	135	703
Mei	196	175	156	150	677
Juni	214	154	140	152	660
Juli	350	260	246	219	1066
Agustus	385	275	265	160	1085
September	370	310	211	101	992
Oktober	328	268	200	95	891
November	154	142	134	98	528
desember	174	141	140	97	552
Jumlah	2.989	2.483	2.171	1.532	9.175
Grand Total (Rp)	2.690.100.000	2.358.850.000	2.605.200.000	4.442.800.000	12.096.950.000

*Sumber : Hotel Pertiwi Resort & Spa di Ubud Gianyar (data diolah)*

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa kinerja karyawan pada Hotel Pertiwi Resort & Spa di Ubud, Gianyar mengalami naik turun setiap bulannya. Kenaikan penjualan kamar pada bulan Juli itu yang terjual 1066 unit kamar dan pada bulan Agustus itu terjual 1085 unit kamar. Sedangkan penurunan penjualan kamar terjadi pada bulan November terjual hanya 528 unit kamar dan bulan Desember terjual hanya 552 unit kamar. Naik turunnya volume kinerja karyawan sangat erat kaitannya dengan keikutsertaan karyawan dalam kegiatan kerjanya dalam sebuah organisasi perusahaan. Semakin baik kualitas kehadiran

atau absensi karyawan maka pekerjaan akan bisa dikerjakan lebih cepat dan sesuai dengan target yang ditentukan perusahaan sehingga mengurangi tingkat ketidakpuasan tamu yang ada di dalam Hotel. Sedangkan buruknya kualitas atau absensi maka sebuah perusahaan bisa dikatakan tidak akan berjalan dengan baik. Kinerja karyawan juga di buktikan dari tingginya absensi karyawan maka dari itu berikut akan ditunjukkan data absensi karyawan selama Tahun 2022 :

**Tabel 1.2 Daftar Absensi Karyawan Hotel Pertiwi Resort & Spa Di Ubud, Gianyar Dari Bulan Januari Sampai Dengan Bulan Desember 2022**

No	Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (Hari)	Jumlah Hari Kerja Yang Hilang (Hari)	Jumlah Hari Kerja Senyatan ya	Jumlah Absensi
1	2	3	4	5 = (3x4)	6	7 = (5-6)	8 = (6) ; (5) x 100%
1	Januari	80 orang	27	2.160	70	2.090	3,24
2	February	80 orang	24	1.920	60	1.860	3,13
3	Maret	80 orang	27	2.160	65	2.095	3,01
4	April	80 orang	26	2.080	70	2.010	3,37
5	Mei	80 orang	27	2.160	70	2.090	3,24
6	Juni	80 orang	26	2.080	83	1.997	4,09
7	Juli	80 orang	27	2.160	60	2.100	2,78
8	Agustus	80 orang	27	2.160	64	2.096	2,96
9	September	80 orang	26	2.080	65	2.015	3,13
10	Oktober	80 orang	27	2.160	70	2.090	3,24
11	November	80 orang	26	2.080	70	2.010	3,37
12	Desember	80 orang	27	2.160	65	2.095	3,01
<b>Jumlah</b>			<b>317</b>	<b>25.360</b>	<b>812</b>	<b>24.548</b>	<b>38,57</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>26,24</b>	<b>2,113,33</b>	<b>68</b>	<b>2.046</b>	<b>3,21</b>

Sumber : Hotel Pertiwi Resort & Spa di Ubud, Gianyar (data diolah)

Berdasarkan data pada tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa tingkat absensi karyawan pada Hotel Pertiwi Resort & Spa di Ubud, Gianyar tahun 2022 cenderung berfluktuasi dimana persentase tingkat absensi karyawan rata-rata sebesar 3,21. Ini berarti bahwa tingkat absensi karyawan tergolong tinggi karena tingkat absensi yang wajar berada di bawah 3%, diatas 3% sampai 10% dianggap tinggi.

Menurut Suryawan, dkk. (2020) salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan adalah stress kerja. Menurut Umar (2017)

stres didefinisikan sebagai suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang pekerja. Mangkunegara (2006:93) menjelaskan bahwa stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Stres kerja merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi-kondisi yang mempengaruhi dirinya. Apabila penyesuaian diri gagal atau salah, maka akan mengakibatkan terjadinya stres di tempat kerja . Sementara itu, Mansoor, dkk (2011) dalam jurnal *"The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction A Study on Telecommunication Sector of Pakistan"* n Robbins dan Judge (2009) mendefinisikan Stres sebagai berikut *Stress is a dynamic condition in which an individual is confronted with an opportunity, demand, or resources related to what the individual desires and for which the outcome is perceived to be both uncertain an important.* Stres merupakan kondisi dinamis dimana seseorang dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan keinginan orang tersebut serta hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Stres berkaitan dengan tuntutan/demand dan sumbernya daya/resources.

Hasibuan (2014:204) menyatakan tingkat stres yang tinggi dapat menurunkan kinerja karyawan, karyawan yang mengalami stres pada umumnya akan menurun kinerjanya karena mengalami ketegangan pikiran. Menurut Sunyoto (2016:215), stres yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan memengaruhi kinerjanya. Stres merupakan salah satu masalah yang akan selalu dihadapi oleh setiap orang dalam kehidupan. Stres yang tidak baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara

positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Stres kerja merupakan masalah organisasi yang mempengaruhi kinerja dan pertumbuhan suatu organisasi dalam lingkungan yang kompetitif (Hans et al, 2014).

Tantra dan Larasat, (2015) menjelaskan secara umum penyebab stres bersumber intrinsik pekerjaan, mencakup tuntutan fisik seperti kebisingan, vibrasi dan higienitas, sedangkan pada tuntutan tugas mencakup kerja shift/kerja malam, beban kerja, kondisi kerja yang sedikit menggunakan aktifitas fisik, waktu kerja yang sempit dan penghayatan risiko pekerjaan, kemudian faktor sosial yaitu peran dalam organisasi, setiap pekerja diharapkan bekerja sesuai perannya yang artinya memiliki tugas dan aturan yang ditetapkan atasannya, pengembangan karir, terdiri dari promosi kejenjangan yang lebih tinggi atau penurunan tingkat, tingkat keamanan kerja yang kurang, ambisi karir yang terhambat, hubungan relasi, terdiri atas hubungan dengan atasan, tim kerja, bawahan dan kesulitan mendelegasikan pertanggungjawaban, struktur organisasi dan iklim kerja, dukungan sosial. Berdasarkan kenyataan yang terjadi, terdapat Fenomena yang terjadi dengan Stres Kerja pada Hotel Pertiwi Resort and Spa di Ubud, Gianyar yaitu : (1) Pekerjaan yang menumpuk, (2) Jam kerja yang kurang kondusif.

Menurut Syazida (2022), komunikasi juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan. Menurut Ardana, dkk (2012: 138) menyatakan bahwa komunikasi merupakan kunci untuk membuka hubungan kerja sama antara pimpinan dan karyawan dan antara karyawan itu sendiri. Menurut Thoha (2011:167), komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain. Suatu komunikasi yang tepat tidak

bakal terjadi, kalau tidak penyampaian berita tadi menyampaikan secara patut dan penerima berita menerimanya tidak dalam bentuk distorsi. Siagian (2005) menegaskan bahwa komunikasi merupakan unsur yang penting dalam kehidupan organisasi, baik ditinjau dari segi proses administrasi dan manajemen maupun keterlibatan semua pihak didalam organisasi

Karademir et al. (2004) berpendapat bahwa melalui komunikasi, pekerja yang terorganisir dapat mengetahui apa yang diharapkan dari mereka dan apa yang dipikirkan manajemen dan kolega mereka tentang mereka. Selain itu, menyampaikan dan menerima pengetahuan dan memiliki peran dalam kehidupan organisasi, dan proses komunikasi yang efektif berperan dalam memungkinkan pekerjaan untuk mengembangkan sikap positif. Pemimpin yang dapat mengkomunikasikan perintah atau aturan dengan baik secara otomatis dapat diterima baik juga oleh karyawan yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan kinerja karyawan. Komunikasi yang baik akan memberikan pemahaman yang baik tentang pekerjaan yang berimplikasi pada kinerja karyawan yang cenderung meningkat (Dewi, 2021).

Perlu dipahami bahwa mencapai kinerja seperti yang diharapkan dari seorang karyawan tidaklah mudah, dengan menjalin hubungan komunikasi yang baik antara karyawan dengan atasan dapat memberikan efek kenyamanan dan kebebasan dalam berpendapat membuat karyawan merasa lebih baik dalam pekerjaan. Sedangkan, jika komunikasi antara karyawan dengan atasan kurang baik akan menyebabkan miss komunikasi dalam pengambilan pekerjaan yang menyebabkan kerugian pada perusahaan. Hasil pengamatan penulis menemukan Fenomena yang terjadi terhadap Komunikasi pada Hotel Pertiwi Resort & Spa di

Ubud, Gianyar yaitu : (1) Atasan yang tidak mau mendengarkan masukan dari bawahannya, (2) Komunikasi yang tidak terjalin dengan baik antara sesama karyawan

Menurut Indirawati (2019), lingkungan kerja memiliki kontribusi yang cukup besar dalam meningkatkan kinerja. Menurut Niisemo dalam Conscience, (2013), lingkungan kerja adalah segala sesuatu di sekitar pekerja yang memegang peranan penting dan dapat mempengaruhi pekerja dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Menurut Lestari & Mardikaningsih (2020) Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana orang-orang bekerja sama dengan maksud mewujudkan tujuan organisasi. Ini berarti di dalam lingkungan tersebut ada sistem, proses, struktur, sarana dan prasarana yang berinteraksi satu sama lain yang pada akhirnya mempengaruhi produktivitas pekerja. Menurut Sedarmayanti, (2013) Lingkungan kerja meliputi hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dengan hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta lingkungan kerja fisik tempat karyawan bekerja.

Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga dalam menjalankan tugasnya dapat dilakukan secara optimal. Oleh karena itu, upaya harus dilakukan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif membuat karyawan betah berada di dalam ruangan dan merasa senang serta bersemangat untuk menjalankan tugasnya, Sehingga Kinerja Karyawan akan terbentuk dari Kinerja karyawan, maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Lingkungan kerja yang baik dapat mencegah kejenuhan kerja dan kerugian pada perusahaan, sehingga lingkungan kerja yang mendukung dan memenuhi dapat menciptakan

kesejahteraan bagi karyawan. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti ambil, terdapat Fenomena yang terjadi dengan Lingkungan Kerja pada Hotel Pertiwi Resort & Spa Di Ubud, Gianyar yaitu : (1) Kondisi ruang kerja yang lembab dan sirkulasi udara yang tidak stabil membuat karyawan merasa tidak nyaman saat bekerja. (2) Kurangnya penataan berkas-berkas membuat ruangan terlihat berantakan dan sedikit sempit

Menurut Riza dan Noermijati (2015), stres kerja menimbulkan masalah psikologis yang relevan dengan ketidakpuasan kerja, anteseden stres atau disebut stresor yang mempengaruhi karyawan lain dan karyawan itu sendiri. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rindorindo, dkk. (2019) yang menunjukkan bahwa stres kerja memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta Suryawan, dkk. (2020), yang menyatakan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil berbeda diperoleh Aniversari, Putri. (2022) dan Lihawa, dkk. (2022) yang menyatakan tidak adanya pengaruh signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Siagian (2005) menegaskan bahwa komunikasi merupakan unsur yang penting dalam kehidupan organisasi, baik ditinjau dari segi proses administrasi dan manajemen maupun keterlibatan semua pihak didalam organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho & Santosa (2024) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta peneltiian Indirawati, dkk. (2019) yang menunjukkan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan . Sedangkan hasil berbeda diperoleh Akbar, dkk. (2019) dan Hardiawan (2022) yang menunjukkan komunikasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Lingard dan Francis (2009) mempertahankan pekerja di lingkungan harus dioptimalkan karena kemampuan pekerja tidak mudah direplika. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiawan (2022) menunjukan variabel lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta penelitian Indirawati,dkk. (2019) menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh positif pada kinerja karyawan. Sedangkan hasil berbeda diperoleh Ningsih, dkk. (2022) dan Aniversari (2022) yang menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas serta adanya Gap dari penelitian terdahulu maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Stress Kerja, Komunikasi, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Pertiwi Resort And Spa Gianyar”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pertiwi Resort and Spa Gianyar?
- 2) Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pertiwi Resort and Spa Gianyar?
- 3) Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pertiwi Resort and Spa Gianyar?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti, maka tujuan penelitian untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pertiwi Resort and Spa Gianyar.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pertiwi Resort and Spa Gianyar.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pertiwi Resort and Spa Gianyar.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat digunakan sebagai acuan atau referensi bagi para akademisi terkait pengaruh stres kerja, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Pertiwi Resort and Spa Gianyar serta bisa dijadikan acuan dalam pengembangan penelitian selanjutnya, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.

#### 2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan bahan evaluasi bagi Hotel Pertiwi Resort and Spa Gianyar untuk menunjang efektifitas dan efisiensi terkait Kinerja karyawan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Kinerja atau *Job Performance***

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kinerja. Teori tentang kinerja (*job performance*) dalam hal ini adalah teori psikologi tentang proses tingkah laku kerja seseorang sehingga menghasilkan sesuatu yang menjadi tujuan dari pekerjaannya. Di samping itu, orang yang sama dapat menghasilkan kinerja yang berbeda di dalam situasi yang berbeda pula. Semuanya ini menerangkan bahwa kinerja itu pada garis besarnya dipengaruhi oleh dua hal, yaitu faktor individu dan faktor situasi. Faktor individu dalam teori kinerja adalah stres kerja. Stres kerja sangat membantu tapi dapat berperan salah atau merusak kinerja.

##### **2.1.1 Teori Atribusi atau *Expectancy Theory***

Teori Atribusi atau *Expectancy Theory* adalah sebuah teori yang membahas tentang upaya-upaya yang dilakukan untuk memahami penyebab-penyebab perilaku kita dan orang lain. Fritz Heider pencetus teori atribusi mengemukakan bahwa, teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu pada bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau diri sendiri yang ditentukan apakah dari internal atau eksternal. Mengamati perilaku seseorang, dilihat dari apakah itu ditimbulkan secara internal (misal kemampuan, pengetahuan, atau usaha) atau eksternal (misal keberuntungan, kesempatan, dan lingkungan).

## 2.2 Stres Kerja

### 2.2.1 Pengertian Stres Kerja

Menurut Badeni (2013:62), stres kerja adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar atau kesempatan melakukan sebuah kegiatan penting, yang dalam pemenuhannya terdapat hambatan-hambatan dan ketidakpastian yang dapat memengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang. Ketegangan itu berkaitan dengan perasaan tidak senang, kekhawatiran dan kegelisahan yang dialami seseorang.

Naufal dan Prasetio (2017) menyatakan bahwa stres kerja merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan sumberdaya manusia di perusahaan.

Goswami (2015) berpendapat bahwa penyebab stres kerja adalah adanya tekanan kerja yang berlebihan dalam memenuhi deadline, adanya pekerjaan lembur dan pekerjaan pada hari libur, perubahan pekerjaan, pelecehan, dan tidak dipromosikan.

Sheraz et al. (2014) dan Astianto et al. (2014) mengungkapkan bahwa faktor yang berdampak pada stres kerja adalah ambiguitas peran, hal tersebut akan berdampak negatif bagi keadaan psikologis dan biologis seseorang serta mempengaruhi ketegangan seseorang yang berasal dari dalam diri maupun lingkungan luar.

Menurut pendapat Mangkunegara (2001: 157) mendefinisikan “stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja didefinisikan sebagai respon fisik dan emosional yang

terjadi ketika persyaratan kerja tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya dan kebutuhan pekerja. Stres kerja menimbulkan masalah psikologis yang relevan dengan ketidakpuasan kerja, anteseden stres atau disebut stresor yang mempengaruhi karyawan lain dan karyawan itu sendiri, Luthans dalam Riza dan Noermijati (2015).

### **2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Stres Kerja**

Faktor yang Memengaruhi Tingkat Stres Menurut Wahjono (2013:109-110), secara lengkap ada beberapa faktor yang diidentifikasi sebagai potensi sumber stres kerja yaitu :

- 1) Faktor lingkungan.
- 2) Faktor organisasi.
- 3) Faktor individu

### **2.2.2 Indikator Stres Kerja**

Indikator Stres Kerja Rivai dan Mulyadi (2011:309) mengemukakan beberapa gejala stres di tempat kerja:

- 1) Kinerja Karyawan rendah
- 2) Kinerja yang menurun
- 3) Semangat dan energi menjadi hilang
- 4) Komunikasi tidak lancar
- 5) Pengambilan keputusan jelek
- 6) Kreativitas dan inovasi kurang
- 7) Bergulat pada tugas-tugas yang tidak produktif

## **2.3 Komunikasi**

### **2.3.1 Pengertian Komunikasi**

Pengertian Komunikasi Menurut Thoha (2011:167), komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain. Suatu komunikasi yang tepat tidak bakal terjadi, kalau tidak penyampaian berita tadi menyampaikan secara patut dan penerima berita menerimanya tidak dalam bentuk distorsi.

Siagian (2005) menegaskan bahwa komunikasi merupakan unsur yang penting dalam kehidupan organisasi, baik ditinjau dari segi proses administrasi dan manajemen maupun keterlibatan semua pihak didalam organisasi.

Komunikasi memegang peranan yang sangat penting untuk menentukan sampai berapa jauh orang-orang dapat bekerja sama secara efektif mencapai tujuan yang sudah ditentukan (Darmawan, 2014).

### **2.3.2 Faktor faktor yang mempengaruhi Komunikasi**

Menurut Thoha (2011:169), terdapat tujuh faktor komunikasi yang berperan dalam menciptakan otoritas yang obyektif di dalam organisasi yaitu :

- 1) Saluran komunikasi itu harus diketahui secara pasti
- 2) harus ada saluran komunikasi formal pada setiap anggota organisasi
- 3) Jalur komunikasi itu seharusnya langsung dan sependek mungkin.
- 4) Garis komunikasi formal keseluruhannya hendaknya dipergunakan secara normal
- 5) Orang-orang yang bekerja sebagai pusat pengatur komunikasi haruslah orang-orang yang cakap

- 6) Garis komunikasi seharusnya tidak mendapat gangguan sementara organisasi sedang berfungsi. Setiap komunikasi haruslah disahkan.

### 2.3.3 Indikator Komunikasi

Menurut Abidin (2015:35), Komponen dasar komunikasi ada lima, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengirim pesan
- 2) Pesan
- 3) Saluran
- 4) Penerima pesan
- 5) Output



## 2.4 Lingkungan Kerja

### 2.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana orang-orang bekerja sama dengan maksud mewujudkan tujuan organisasi (Lestari & Mardikaningsih, 2020; Handayani et al., 2021). Ini berarti di dalam lingkungan tersebut ada sistem, proses, struktur, sarana dan prasarana yang berinteraksi satu sama lain yang pada akhirnya mempengaruhi produktivitas pekerja (Hariani & Al Hakim, 2021). Lingkungan kerja secara nyata akan menentukan kemampuan pekerja, perilaku, kondisi fisik, mental dan emosional (Haynes, 2008).

Menurut Lingard dan Francis (2009) mempertahankan pekerja di lingkungan konstruksi harus dioptimalkan karena kemampuan pekerja konstruksi tidak mudah direplika. Indikator lingkungan kerja terdiri dari keamanan pekerjaan dan perlindungan, lingkungan kerja fisik, hubungan sosial

dan mental, ada dukungan dari pimpinan, jamkerja yang rasional (Jain dan Kaur, 2014).

Sedarmayanti, (2009) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang pekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Munandar, (2006), lingkungan kerja merupakan lingkungan kerja fisik dan sosial yang meliputi : kondisi fisik, ruang, tempat, peralatan kerja, jenis pekerjaan, atasan, rekan kerja, bawahan, orang diluar perusahaan, budaya perusahaan, kebijakan dan peraturan – peraturan perusahaan. Ndaraha, (2007) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan yang dapat berpengaruh dalam melaksanakan tugas – tugas yang telah di bebankan oleh perusahaan.

#### **2.4.2 Indikasi Lingkungan Kerja**

Sutrisno, (2010) menguraikan beberapa indikasi lingkungan kerja, yaitu:

- 1) Tempat bekerja
- 2) Fasilitas serta alat-alat yang membantu dalam hubungan pekerjaan
- 3) Hubungan individual ketenangan
- 4) Pencahayaan dan kebersihan.

#### **2.4.3 Aspek Aspek yang Mempengaruhi Terbentuknya Lingkungan Kerja**

Sedarmayanti, (2011) bahwa aspek-aspek yang dapat mempengaruhi terbentuknya lingkungan kerja adalah sebagai berikut,

- 1) Penerangan / Cahaya, penerangan adalah cukupnya sinar yang masuk ke dalam ruang kerja masing- masing karyawan perusahaan. penerangan yang

ada harus sesuai dengan kebutuhan, tidak terlalu terang tetapi juga tidak terlalu gelap, dengan sistem penerangan yang baik diharapkan karyawan akan menjalankan tugasnya dengan lebih teliti, sehingga kesalahan karyawan dalam bekerja dapat diperkecil.

- 2) Pertukaran Udara, temperatur udara atau suhu udara terlalu panas bagi karyawan akan dapat menjadi penyebab turunnya motivasi kerja para karyawan sehingga akan menimbulkan kesalahan dalam melakukan proses produksi.
- 3) Kebisingan, karyawan memerlukan suasana yang dapat mendukung konsentrasi dalam bekerja. suasana bising yang berasal dari dalam dan luar ruangan dapat mengganggu konsentrasi karyawan dalam bekerja.
- 4) Kebersihan, kebersihan yang ada disekitar lingkungan dapat mempengaruhi tingkat konsentrasi dan kenyamanan para karyawan. lingkungan yang bersih, tanpa adanya sampah yang berserakan dan tidak menimbulkan bau, dapat mempengaruhi konsentrasi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
- 5) Keamanan Kerja, keamanan kerja merupakan aspek yang sangat penting yang diperhatikan oleh perusahaan. kondisi kerja yang aman akan membuat karyawan tenang dalam bekerja sehingga meningkatkan produktivitas karyawan.
- 6) Warna, lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan melalui pewarnaan yang harmonis disekitar lingkungan atau dinding ruang kerja karyawan serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada di tempat kerja akan membawa dampak yang positif bagi karyawan,

sehingga motivasi kerja karyawan dapat meningkat dalam melakukan pekerjaan.

#### **2.4.4 Faktor Faktor Lingkungan Kerja**

Secara garis besar, lingkungan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

- 1) Fasilitas Kerja, Lingkungan kerja yang kurang mendukung pelaksanaan pekerjaan ikut menyebabkan kinerja yang buruk seperti kurangnya alat kerja, ruang kerja pengap, ventilasi yang kurang serta prosedur yang tidak jelas.
- 2) Gaji dan tunjangan, gaji yang tidak sesuai dengan harapan pekerja akan membuat pekerja setiap saat melirik pada lingkungan kerja yang lebih menjamin pencapaian harapan kerja.
- 3) Hubungan kerja, kelompok kerja dengan kekompakan dan loyalitas yang tinggi akan meningkatkan produktivitas kerja, karena antara satu pekerja dengan pekerja lainnya akan saling mendukung pencapaian tujuan dan atau hasil.

### **2.5 Kinerja Karyawan**

#### **2.5.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Menurut Mangkunegara (2017), kinerja karyawan diartikan sebagai sebuah pencapaian dari hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan sehingga mampu menjalankan semua tugas yang diberikan perusahaan. Menurut Parmitasari (2017) kinerja karyawan merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai

seseorang), dapat pula diartikan sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta dengan tenaga kerja per satuan waktu. Kinerja mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang karyawan selama periode tertentu.

Kinerja karyawan menggambarkan sampai seberapa jauh tugas pokoknya dilaksanakan sehingga menghasilkan hasil yang ditetapkan secara bersama. Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan seorang karyawan dalam suatu perusahaan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

### **2.5.2 Indikator Indikator Kinerja Karyawan**

Berdasarkan penjelasan dari Robbins (2015), ada 6 indikator kemampuan karyawan yang bisa Anda gunakan untuk menilai kinerja karyawan tersebut.

- 1) Mutu
- 2) Kuantitas
- 3) Ketepatan Waktu
- 4) Efektivitas Penggunaan Sumber Daya
- 5) Mandiri
- 6) Berkomitmen

### **2.5.3 Faktor yang mempengaruhi Kinerja**

Sutrisno (2016:151) mengatakan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja atau prestasi kerja yaitu faktor individu dan faktor lingkungan, faktor-faktor individu yang dimaksud adalah:

### 1) Faktor Individu

- a) Usaha (*effort*) yang menunjukkan sejumlah sinergi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan gerakan tugas.
- b) Abilities, yaitu sifat-sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas.
- c) *Role/ Task Perception*, yaitu segala perilaku dan aktivitas yang dirasa perlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

### 2) Faktor Lingkungan, yang meliputi

- a) Kondisi fisik
- b) Peralatan
- c) Waktu
- d) Material
- e) Pendidikan
- f) Supervisi
- g) Desain organisasi
- h) Pelatihan
- i) Keberuntungan

## 2.6 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan tidak terlepas dari topik penelitian yaitu pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian.

1. Nugroho & Santosa (2024), dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Ramada By Wyndham Yogyakarta”. Hasil penelitian membuktikan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Ramada By Wyndham Yogyakarta. Serta lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Aniversari (2022). Dengan judul “Pengaruh Stress Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Aneka Gas Industri Lampung)”. Hasil penelitian menunjukkan stres kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT Aneka Gas Industri di Lampung. Serta lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT Aneka Gas Industri di Lampung.
3. Hardiawan (2022). Dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada SD Strada Dipamarga”. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta variabel lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.
4. Lihawa dkk. (2022), dengan judul “Pengaruh Stres Kerja dan Worklife Balanced Terhadap Kinerja Karyawan Hotel The Lagoon Manado”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh dan negatif signifikan stres kerja terhadap Kinerja karyawan The Lagoon Hotel Manado.
5. Ningsih & Hardilawati. (2022). Dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru”. Hasil penelitian menunjukkan lingkungan terhadap kinerja

karyawan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru diperoleh hasil bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan.

6. Syazida dkk. (2022). Dengan judul “Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Grand Mercure Medan Angkasa Hotel”. Hasil penelitian menunjukkan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Grand Mercure Medan Angkasa Hotel. Serta komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Grand Mercure Medan Angkasa Hotel.
7. Suryawan dkk. (2020). Dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Peninsula Bay Resort, Tanjung Benoa”. Hasil penelitian menunjukkan Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Peninsula Bay Resort Tanjung Benoa. Serta Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Peninsula Bay Resort Tanjung Benoa.
8. Akbar dkk. (2019). Dengan judul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Kud Karangploso Kabupaten Malang)”. Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Komunikasi (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y).
9. Indirawati dkk. (2019). Dengan judul “Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Novotel Airport Ngurah Rai”. Hasil penelitian menunjukkan Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan. Serta Lingkungan Kerja berpengaruh positif pada kinerja karyawan.

10. Rindorindo dkk. (2019). Dengan judul “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri”. Hasil penelitian menunjukkan Stres Kerja memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri Manado.



**UNMAS DENPASAR**