

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah aset penting atau paling kompetitif dari setiap organisasi (Batarliene, Čižiuniene, et al, 2017). Manajemen sumber daya manusia merupakan kunci dalam mengubah keunggulan kompetitif menjadi keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dengan mempengaruhi cara kerja karyawannya (Delery & Roumpi, 2017). Manajemen sumber daya manusia dianggap sebagai komponen penting untuk menciptakan sumber daya yang berharga dan juga mampu mempertahankan keunggulan kompetitif organisasi (Al Adresi & Darun, 2017).

Keberadaan karyawan perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi positif pada kemajuan organisasi (Reed, Kratchman, & Strawser, 2013). Kemajuan organisasi ditentukan oleh karyawan yang memiliki kontribusi positif (Senen, 2017: 68). Setiap karyawan harus senang atau rela bekerja untuk mencapai tujuan pekerjaan (Sumiyati, Eded Tarmed, & Doni Wardhana, 2016:77), sehingga karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien (Masharyono, 2015). Keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari kinerja pegawai yang ikut berperan aktif dalam melakukan tujuan yang ingin dicapai. (Arulrajah A, 2017)

Kinerja merupakan salah satu elemen penting yang harus terdapat dalam sebuah perusahaan dengan tingkat yang ditetapkan sebagai acuan. (Setiawan, 2013: 90). Kinerja memiliki peranan penting dalam mencapai salah satu tujuan utama dari manajemen sumber daya manusia. (Mas'ud, 2014 : 28). Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini dapat diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. (Jain, Ruchi, Kaur, 2014).

Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seorang karyawan yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya dalam sebuah perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Tercapainya tujuan organisasi yaitu di mana kinerja setiap karyawan mendapatkan hasil yang baik, kinerja yang baik adalah kinerja optimal, kinerja yang sesuai standar organisasi (Susanty & Baskoro, 2012:77). Hal ini dikarenakan kinerja karyawan sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan (Setiawan, 2013: 90).

Kinerja karyawan masih menjadi perhatian utama dalam penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia, karena kinerja merupakan hal penting untuk efektivitas organisasi . (Arulrajah A, 2017). Saat ini perusahaan-perusahaan cenderung mengalami penurunan kinerja, hal tersebut sering disebabkan oleh kegagalan manajemen dalam mengelola karyawannya (Hanafi & Yohana, 2017 : 71).

Permasalahan kinerja terjadi pada berbagai industri baik manufaktur atau industri jasa. Seperti permasalahan dari beberapa Negara Pakistan, Malaysia, kota Girne kota Jabalpur India dan Qatar. (Mahmood & Ur Rehman, 2016). pertambangan minyak (Saddam & Mansor, 2015) (Soegijapranata, 2013). Hal tersebut dapat memicu rendahnya produktivitas perusahaan dan menghambat keberhasilan dari suatu perusahaan (Partono Prasetio, Yuniarsih, & Ahman, 2017)). Penelitian kinerja juga terjadi pada industri jasa di Indonesia, seperti di beberapa perusahaan industri perbankan di daerah Jawa Timur, Malang, Bandung dan Kalimantan Timur (Rachmat Hidayat, 2013; Jayanthi, 2014, Rama, 2017; Partono Prasetio, Yuniarsih, & Ahman, 2017). industri kesehatan (Zhao & Ghiselli, 2016), industri telekomunikasi (Gilang, Wanara, Pangarso, & Telkom, 2016), industri pendidikan (Shin & Jung, 2013). Industri pelayanan masyarakat (Nugroho, 2012), industri pemerintahan (Yullyanti, 2009),

Bagi industri jasa sangatlah penting untuk menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan agar dapat mempertahankan posisinya di industri jasa yang semakin kompetitif ini (Raziq & Maulabakhsh, 2015). Kinerja dalam bekerja memiliki posisi strategis dalam perusahaan bahkan dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan merupakan salah satu kunci utama dalam organisasi atau perusahaan. (Pradityo, 2015). Kinerja karyawan yang baik dapat berkontribusi untuk keberhasilan organisasi di dalam perusahaan (Maimako & Bambale, 2016). dan perusahaan yang memiliki karyawan yang lebih baik, adalah perusahaan yang akan memenangkan persaingan (Masharyono, 2016). Setiap perusahaan maupun organisasi akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan untuk menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan. (Neog, 2014).

Adapun di Indonesia salah satu perusahaan jasa yang mengalami masalah pada kinerja karyawan yaitu pada PT.TASPEN (Persero) Bandung. Hal ini dapat dilihat dari penilaian kinerja yang dimiliki oleh PT.TASPEN (Persero) Bandung. Menurut Luthans

(2011) penilaian kinerja yang dimiliki karyawan dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan. Adapun penilaian kinerja karyawan di PT. TASPEN Bandung dapat dilihat pada Tabel 1.1

TABEL 1.1
RATA-RATA PENILAIAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT TASPEN (PERSERO) BANDUNG

Tahun	Nilai Rata-Rata	Skor	Bobot
2015	115	3	Sedang
2016	98	2	Rendah
2017	95	2	Rendah
2018	92	2	Rendah

Sumber : Data Rata-Rata Penilaian Kinerja Karyawan PT. TASPEN Bandung

Tabel 1.1 mengenai rata-rata penilaian kerja karyawan dari tahun 2015-2018 mengalami penurunan dalam penilaian kinerja karyawan hal itu dilihat dari tahun pada tahun 2015 prestasi kerja karyawan memiliki nilai rata-rata 115 dengan skor 3 dan bobot sedang, pada tahun 2016 prestasi kerja karyawan mengalami penurunan dilihat dari nilai rata-rata 98 dengan 2 skor dan bobot rendah dan tahun 2017 prestasi kerja karyawan mengalami penurunan nilai rata-rata yaitu 95 dengan skor 2 dan bobot rendah begitu pula pada tahun 2018 selanjutnya dilihat dari nilai rata-rata 92 dengan skor 2 dan bobot rendah. Cara perhitungan nilai rata-rata penilaian kinerja karyawan yaitu dengan cara membandingkan hasil kinerja per 12 bulan atau dalam satu tahun dan menghasilkan nilai rata-rata kinerja karyawan pada PT. TASPEN (Persero) Bandung .(www.taspen.co.id diakses pada tanggal 11/04/2018 pukul 22:18).

Terdapat pula beberapa skor penilaian yang menjadi standar penilaian kinerja karyawan yang ditetapkan oleh PT. TASPEN (Persero). Hal ini dapat dilihat melalui data standar penilaian prestasi di PT.TASPEN (Persero) Bandung. Tabel 1.2

TABEL 1.2
STANDAR PENILAIAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT TASPEN (PERSERO) BANDUNG

Skor	Nilai	Bobot
5	>200	Sangat Tinggi
4	151-200	Tinggi
3	101-150	Sedang

2	51-100	Rendah
1	<50	Sangat Rendah

Sumber : Data Penilaian Kinerja Karyawan PT. TASPEN (Persero) Bandung

Tabel 1.2 menjelaskan tentang standar penilaian kinerja karyawan di PT. TASPEN (Persero) Bandung. Skor tertinggi yaitu 5 dengan nilai 200 ke atas memiliki bobot sangat tinggi. Sedangkan skor terendah yaitu 1 dengan nilai 50 ke bawah memiliki bobot sangat rendah. Penilaian ini diukur melalui beberapa kriteria yaitu kualitas (*quality*) merupakan tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati sempurna, kuantitas (*quantity*) merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan, ketepatan waktu (*timeliness*) merupakan di mana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai, kerjasama (*interpersonal impact*) merupakan tingkatan di mana seorang karyawan mampu untuk mengembangkan kerjasama dengan atasan dan rekan kerja, dan sikap kerja (*work attitudes*) merupakan aspek dimana karyawan melakukan aktivitas dalam pekerjaan, pengelolaan dan mendayagunakan potensi dirinya, serta kemangkiran atau absensi dalam pekerjaannya.

Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu kepuasan kerja, beban kerja, pengembangan karir, prestasi kerja motivasi kerja, kepemimpinan, imbalan, hubungan karyawan, fasilitas kerja dan supervisi. (Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, 2015). Tinggi rendahnya kinerja karyawan suatu perusahaan akan terlihat dari kondisi karyawan, agar dapat bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan. (Robbins & Judge 2015). Nilai-nilai ini yang melampaui praktik yang mendefinisikan organisasi dan memengaruhi aspek, seperti bagaimana individu dikelola, dipromosikan dan dipertahankan (Gomez-Mejia, Luis and Balkin, 2007).

Tingkat kinerja pada karyawan rendah akan mengakibatkan perilaku yang mengarah untuk meninggalkan organisasi dan pengabaian terhadap kondisi organisasi yang memburuk. (Shofiah, Sunuharyo, & Ruhana, 2017: 12). Beberapa peneliti menemukan bahwa peningkatan kinerja karyawan dapat mengurangi tingkat *turnover* karyawan (Murat et al., 2014; Keshavarzi, & Akbar Hosseini, 2017). Tingkat *turnover* karyawan yang berlebihan berbahaya bagi perusahaan, hal tersebut juga dapat mengurangi efisiensi dan produktifitas organisasi (Joarder, Sharif, dan Ahmmed, 2011).

Kepuasan kerja yang rendah biasanya memiliki tingkat *turnover* yang lebih tinggi, ini karena ketika karyawan merasa kepuasannya tidak terpenuhi, maka muncul keinginan untuk meninggalkan perusahaan disebabkan karena karyawan ingin mendapatkan pekerjaan yang lebih baik lagi dibandingkan pekerjaan sekarang yang telah ia dapatkan (Aristides I. Ferreira et al., 2017). Sedangkan kepuasan kerja yang tinggi dihubungkan dengan tingkat *turnover* karyawan yang rendah, karena ketika karyawan merasa kepuasannya telah terpenuhi oleh perusahaan, maka keinginan untuk meninggalkan perusahaan pun rendah (Michele J. Gelfand et al., 2017). Hal ini dapat dilihat melalui data *turnover* karyawan pada PT. TASPEN (Persero) Bandung pada Tabel 1.3

TABEL 1.3
DATA TURNOVER KARYAWAN PT. TASPEN (PERSERO) BANDUNG

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan yang Keluar	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Turnover Rate
2014	79	12	9	76	3,87 %
2015	76	15	11	72	5,40 %
2016	72	14	9	67	7,19 %
2017	67	16	8	59	12,69 %
2018	59	18	9	50	16,51 %

Sumbr : HRD PT. TASPEN (Persero) Bandung 2018

Berdasarkan data *turnover* yang didapat pada Tabel 1.3 menjelaskan tentang data turnover karyawan di PT. TASPEN (Persero) Bandung. Pada tahun 2014 jumlah karyawan awal tahun yaitu 79 karyawan dan karyawan keluar 12 orang, karyawan masuk 9 orang hingga jumlah akhir karyawan tahun 2014 yaitu 76 orang. Tahun 2015 jumlah karyawan awal tahun yaitu 76 orang dan karyawan keluar 15 orang, karyawan masuk 11 orang hingga jumlah akhir karyawan tahun 2015 yaitu 72 orang. Pada tahun 2016 jumlah karyawan awal tahun yaitu 72 karyawan dan karyawan keluar 14 orang, karyawan masuk 9 orang hingga jumlah akhir karyawan tahun 2016 yaitu 67 orang. Pada tahun 2017 jumlah karyawan awal tahun yaitu 67 karyawan dan karyawan keluar 16 orang, karyawan masuk 8 orang hingga jumlah akhir karyawan tahun 2017 yaitu 59 orang. Pada tahun 2018 jumlah karyawan awal tahun yaitu 59 karyawan dan karyawan keluar 18 orang, karyawan masuk 9 orang hingga jumlah akhir karyawan tahun 2018 yaitu 50 orang. Dapat disimpulkan data *turnover* karyawan semakin tahun semakin tinggi dan jumlah akhir karyawan kecenderungan menurun hasil data *turnover* tersebut dapat dihitung presentase

tingkat *turnover* karyawan pada PT. TASPEN (Persero) Bandung. Hasil data *turnover* tersebut dapat dihitung presentase tingkat *turnover* karyawan pada PT. TASPEN (Persero) Bandung dengan menggunakan rumusan LTO (*Labour Turnover*). Rumusan perhitungan untuk mengetahui besarnya *turnover* yakni sebagai berikut :

$$\text{Turnover} = \frac{\text{Karyawan Keluar} - \text{Karyawan Diterima}}{\frac{1}{2}(\text{Karyawan Awal} + \text{Karyawan Akhir})} \times 100\%$$

Sumber : Malayu Hasibuan (2009 : 52)

$$\text{Turnover Tahun 2014} = \frac{12-9}{\frac{1}{2}(79+76)} \times 100\% = 3,87\%$$

$$\text{Turnover Tahun 2015} = \frac{15-11}{\frac{1}{2}(76+72)} \times 100\% = 5,40\%$$

$$\text{Turnover Tahun 2016} = \frac{14-9}{\frac{1}{2}(72+67)} \times 100\% = 7,19\%$$

$$\text{Turnover Tahun 2017} = \frac{16-8}{\frac{1}{2}(67+59)} \times 100\% = 12,69\%$$

$$\text{Turnover Tahun 2018} = \frac{18-9}{\frac{1}{2}(59+50)} \times 100\% = 16,51\%$$

Berdasarkan perhitungan LTO (*Labour Turn Over*), perentase tingkat *turnover* karyawan PT. TASPEN (Persero) Bandung mengalami peningkatan dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018. Berdasarkan hasil yang didapat dengan pihak HRD PT. TASPEN (Persero) Bandung diperoleh beberapa alasan karyawan keluar dari perusahaan, yaitu karyawan diterima kerja di perusahaan yang lain, karyawan merasa tidak ada penghargaan yang diberikan kepadanya, prestasi karyawan yang menurun, dan karir yang dirasakan tidak berkembang. Selain itu adanya keluhan kesah dari karyawan mengenai beban kerja, *family conflict*, dan hubungan karyawan dengan pemimpin yang kurang mendukung dalam melaksanakan pekerjaan. (www.bumn.go.id diakses pada tanggal 11/04/2018 pukul 22:29) .

Kepuasan kerja mengacu pada sikap umum karyawan terhadap pekerjaannya (Robbins, 2008:37). Kepuasan kerja dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan,

tetapi dapat dilihat dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti peraturan, dan lingkungan kerja (Alexandris, 2013).

Organisasi dengan karyawan yang puas lebih produktif daripada karyawan yang tidak puas (Potocan, Ungan, & Nedelko, 2017). Kepuasan kerja karyawan mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya bila hasil kerja yang diperoleh sampai atau melebihi standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja seseorang pegawai termasuk kedalam kategori baik sebaliknya, seorang pegawai yang hasil kerjanya tidak mencapai standar pekerjaan termasuk pada kinerja yang tidak baik atau rendah. (V.S.P. Rao, 2009)

Organisasi yang baik harus melihat tingkat kinerja karyawannya, karena seorang karyawan yang memiliki kinerja yang baik maka akan berkontribusi penuh untuk meningkatkan profit perusahaan dan menjalankan seluruh tanggung jawabnya dengan sepenuh hati (Yiing, Zaman, & Ahmad, 2009). Kepuasan kerja merupakan sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia karena kepuasan kerja akan mempengaruhi kinerja dan produktivitas kerja (Tsounis & Vlachvei, 2017).

Salah satu usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dapat dilakukan dengan melakukan pengelolaan stres kerja serta kepuasan kerja. (Robbins & Judge 2015: 104). Sejalan dengan hasil penelitian Ahmed & Ramzan, (2013) bahwa stres memiliki pengaruh terhadap kinerja dan kepuasan dalam pekerjaan, ketika terjadi stres kerja maka akan berdampak negatif pada kinerja dan kepuasan kerja karyawan tersebut. Stress merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun diluar lingkungan diri seseorang. Stress dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi karyawan. (Guinot, Chiva, & Roca-Puig, 2014). Stress juga dibutuhkan, karena bagi beberapa pekerjaan, stress secara positif memang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja dari pekerjaan mereka. (Robbins & Judge 2015: 596). Hal ini sesuai dengan pendapat Ivancevich et al (2007) bahwa dari perspektif orang biasa, stres dapat digambarkan sebagai perasaan tegang, gelisah atau khawatir, semua perasaan merupakan manifestasi dari pengalaman stres, suatu terprogram yang kompleks untuk mempersepsikan ancaman yang dapat menimbulkan hasil yang positif maupun negatif. Hal tersebut berarti bahwa stres dapat

berdampak negatif atau positif terhadap psikologis dan fisiologis seseorang. (Robbins & Judge 2015: 112)

Semakin banyak literatur tentang stres kerja dalam organisasi menunjukkan bahwa itu mungkin menjadi faktor penting dalam menentukan kesejahteraan dan pengembangan kinerja (Fletcher & Arnold, 2017) . Stress dalam pekerjaan merupakan sebuah konsep penting dalam kaitannya dengan perilaku organisasi. (James N. Parker, 2014). (Behavior, Hwang, & Ha, 2017).

Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun diluar pekerjaan. (James N. Parker, 2014). Mengingat besarnya pengaruh stres pada karyawan terhadap kinerjanya, pengelolaan terhadap stres itu sendiri harus mendapatkan perhatian dan kesungguhan dari manajemen perusahaan agar tujuan organisasi bisa lebih mudah dicapai. (Rahmawati, 2016)

Stres timbul karena adanya berbagai sumber diantaranya kepribadian, lingkungan, dan interaksi antara kepribadian dan beban kerja yang diberikan (Kahn & Quinn, 2010). Widiantra (2012) menyatakan bahwa pegawai yang ditugaskan atau ditempatkan sesuai dengan bidang pendidikan, ketrampilan, pengalaman kerja, dan minat, akan terhindar dari stress kerja serta pegawai merasa lebih senang dalam bekerja. Stres yang dialami oleh pegawai akibat lingkungan yang dihadapinya seperti waktu yang tersedia tidak cukup untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dan tidak memiliki cukup informasi atau tidak mengerti dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan ini dapat menimbulkan kurangnya kontribusi kerja karyawan terhadap perusahaan. (Matthews et al., 2012). Menurut Ardana, (2012:82) menyatakan bahwa ketepatan dalam menetapkan karyawan dengan kesesuaian bidang dan keahlian menjadi sebuah keharusan dari sebuah perusahaan.

Tuntutan organisasi yang tidak tepat inilah dapat memicu adanya stress kerja ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan pegawai dengan penempatan kerja mendorong tingkat stress kerja. (Ardana dkk, 2012). Penempatan kerja yang tepat dapat menumbuhkan motivasi yang menimbulkan antusias dan semangat kerja yang tinggi bagi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya juga membuat karyawan lebih jelas dalam melihat visi dan tujuan perusahaan serta memiliki rasa ikut memiliki tidak hanya bekerja

untuk kepentingan pribadi, melainkan juga untuk kepentingan perusahaan yang dia bisa rasakan juga (Medlin & Green, 2009).

Kenyataannya saat ini, berdasarkan hasil wawancara peneliti pada tanggal 11 Desember 2018 dengan HRD PT. TASPEN (Persero), pegawai yang mengalami stres kerja cenderung menganggap suatu pekerjaannya sebagai suatu yang kurang penting, sehingga tidak mampu menyelesaikan suatu pekerjaan tersebut sesuai target yang telah ditetapkan, diidentifikasi dengan daftar penempatan pegawai PT.TASPEN (Persero) Bandung, peneliti menemukan ketidaksesuaian pada penempatan pegawai yang disinyalir dapat menimbulkan stres kerja. Adapun data ketidaksesuaian pekerjaan dengan latar belakang pendidikan disajikan dalam Tabel 1.4

TABEL 1. 4
DAFTAR KETIDAK SESUAIAN ANTAR JENIS PEKERJAAN DENGAN
LATAR BELAKANG PENDIDIKAN PEGAWAI

No.	Jabatan/Jenis Pekerjaan	Latar Belakang	Jumlah
1	Administrasi Keuangan	S1 (Jurusan Arsitek)	1
2	Secretary	S1 (Jurusan Teknik Pertambangan)	2
3	Manager Accounting	S1 (Jurusan Hukum)	1
4	Kas dan Verifikasi	S1 (Jurusan Pendidikan Biologi)	2
5	HRD	S1 (Jurusan Teknik Industri)	1

Sumber : Data Penempatan Pegawai PT.TASPEN (Persero) Bandung

Berdasarkan Tabel 1.4 tersebut dapat diketahui bahwa di PT. TASPEN (Persero) Bandung masih memiliki kendala pada penempatan pegawai, hal ini dapat dilihat dari adanya penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuan dan riwayat pendidikan, keadaan ini menyebabkan kurang efektifnya kegiatan perusahaan.

Suatu kondisi pegawai yang tidak dapat mengendalikan stress nya dapat mempengaruhi kepuasan dan kinerja pegawai terhadap pelaksanaan tujuan perusahaan, (Zhang, 2016). Upaya dalam mengetahui faktor pendukung stress kerja dapat dilakukan dengan cara melibatkan karyawan mulai dari memberikan kompensasi, beban tugas, menciptakan lingkungan kerja yang aman dan kondusif, serta menjalin kerjasama antara sesama rekan kerja, manajemen dengan karyawan dalam mewujudkan keberhasilan organisasi. (Setyono, Rahardjo, Nugraheni, & Rahardja, 2007:39)

Pendekatan teori yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian ini yaitu konsep perilaku organisasi. Perilaku organisasi menginvestigasi dampak dari perilaku individu, kelompok, dan struktur terhadap organisasi serta mempelajari apa yang manusia lakukan dalam organisasi dan bagaimana perilaku mereka mempengaruhi kinerja organisasi (Michele J. Gelfand et al., 2017). Salah satu bagian dari perilaku organisasi dari tingkat individu adalah emosi dan suasana hati (*emotional and moods*) serta sikap dan kepuasan kerja (*attitude and job satisfaction*). Emosi dan suasana hati (*emotional & mood*) dapat menjadi bagian penting dalam cara berperilaku di tempat kerja (Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, 2015: 98). Sikap (*attitude*) merupakan kepercayaan dan perasaan yang dimiliki seseorang tentang ide spesifik, situasi, atau orang lain. (Lise M. Saari dan Timothy A. Judge, 2004).

Kinerja karyawan sangat penting bagi setiap perusahaan, kinerja pegawai yang baik didukung dengan memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang karakteristik pekerjaannya sehingga akan membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, seseorang dengan kepuasan kerja tinggi akan menyukai (*satisfaction*) pekerjaannya secara umum, dimana seseorang merasakan diperlakukan selayaknya dan percaya bahwa pekerjaan sesuai dengan yang diinginkan. (Pervaiz K. Ahmed, 2013). Tidak hanya kemampuan karyawan saja yang diperlukan dalam bekerja tetapi juga tingkat kepuasan dalam bekerja pun sangat mempengaruhi karyawan untuk kinerja yang lebih baik (Alice Kasau, 2014).

Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD PT. TASPEN (Persero) pada tanggal 11 Desember 2018 salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam permasalahan yang terjadi pada PT. TASPEN (Persero) Bandung, yaitu dengan meningkatnya kepuasan kerja karyawan dengan mengadakan promosi, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, memberikan bonus atau *reward* atas pencapaian kerjanya. Serta melakukan pengelolaan stress kerja dengan mengadakan *gathering*, membuat perencanaan kerja sehingga karyawan dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, jam kerja yang disiplin. Dengan demikian karyawan akan lebih siap dalam pekerjaannya, merasa dianggap dan akan merasa puas dengan pekerjaannya dalam perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. TASPEN (Persero) Bandung
2. Bagaimana tingkat stress kerja karyawan di PT. TASPEN (Persero) Bandung
3. Bagaimana tingkat kinerja karyawan di PT. TASPEN (Persero) Bandung
4. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT.TASPEN (Persero) Bandung
5. Seberapa besar pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan di PT.TASPEN (Persero) Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini untuk memperoleh temuan mengenai:

1. Tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. TASPEN (Persero) Bandung
2. Tingkat stress kerja karyawan di PT.TASPEN (Persero) Bandung
3. Tingkat kinerja karyawan di PT. TASPEN (Persero) Bandung
4. Tingkat kinerja karyawan di PT. TASPEN (Persero) Bandung
5. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT.TASPEN (Persero) Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsi pemikiran baik dari segi akademik maupun praktisi.

1. Kegunaan Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan pengembangan penelitian lebih lanjut dan untuk menambah referensi bagi yang akan mendalami mengenai pengetahuan di bidang MSDM.

2. Kegunaan Praktisi

a. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan dapat dijadikan referensi dalam menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan keberhasilan perusahaan.

b. Bagi perusahaan sejenis

Menjadikan antar perusahaan yang sama memiliki data untuk bisa saling melengkapi jika suatu perusahaan akan melakukan kerjasama dan untuk mengembangkan perusahaan lebih maju lagi.

c. Bagi pihak lain

Mendapatkan pengetahuan yang lebih mendalam tentang kepuasan kerja stress kerja dan kinerja karyawan agar menjadi bahan pembandingan, pelengkap, dan dapat menyanggah teori yang telah ada.