BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sektor jasa, terutama yang berfokus dalam penyelenggaraan acara, kinerja memainkan peran yang krusial. Untuk mencapai target, setiap tenaga kerja diharapkan menampilkan kinerja terbaik ketika melaksanakan pekerjaannya (Latief *et al.,* 2019). Begitupun dalam industri jasa *event* dan *wedding organizer*, beragamnya jenis acara dan ekspektasi tinggi dari para klien menjadikan kualitas kinerja karyawan menjadi faktor yang penting untuk menjaga reputasi dan keberhasilan perusahaan. Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai pencapaian karyawan ditinjau berdasarkan mutu dan jumlah dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Mangkunegara dalam Arifudin, 2019). Menurut Kasmir dalam Suseno *et al.,* (2023) adalah ukuran keberhasilan ketika menjalankan tugas. Sedangkan menurut Robbins dalam Latief *et al.,* (2019), mengartikan kinerja ialah hasil pencapaian individu, dinilai berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditentukan untuk jenis pekerjaan tertentu. Berdasarkan berbagai pandangan yang ada, menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil dari upaya individu diukur melalui aspek mutu dan kuantitas dalam menyelesaikan tugas. Kinerja ini juga berperan sebagai indikator untuk mengevaluasi sejauh mana seorang karyawan mampu memenuhi standar atau kriteria yang telah ditentukan untuk jenis pekerjaan yang dilakukannya. Kinerja yang optimal akan mendukung perusahaan dalam meraih tujuannya. Perusahaan mengharapkan karyawan untuk menunjukkan

kinerja optimal melalui pemanfaatan potensi positif mereka, seperti keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Hal ini dilakukan sebagai bentuk kontribusi mereka dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dengan efektif, serta mendukung pencapaian tujuan perusahaan (Pangestu *et al.,* 2020).

Namun, dunia industri *event* dan *wedding organizer* dikenal sebagai lingkungan kerja yang dinamis, penuh tekanan, dan menuntut ketahanan fisik serta mental yang tinggi dari para pekerjanya. Kondisi ini sering kali menjadi penyebab stres di tempat kerja bagi karyawan, yang pada gilirannya memengaruhi kinerja mereka, terutama ketika dihadapkan pada tekanan waktu, beragam harapan dari klien, serta situasi lapangan yang sering berubah. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Ardita dan Suwandana (2022) menegaskan, stres kerja merupakan keadaan berubah-ubah ketika individu berhadapan pada berbagai kemungkinan maupun paksaan. Menurut Subchanifa *et al.,* (2020:137) Stres merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami tekanan akibat adanya berbagai faktor baik pengaruh internal maupun eksternal. Penelitian oleh Lumbantobing dan Sitorus (2023) mengatakan bahwa stres kerja memiliki dampak pada kinerja. Berbeda dengan hasil yang ditemukan oleh Mareta *et al.,* (2024) mengindikasikan stres berdampak negatif secara signifikan terhadap kinerja. Dari berbagai temuan, disimpulkan stres kerja dapat memengaruhi kinerja secara signifikan, namun dalam situasi tertentu juga dapat memberikan dampak negatif.

Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh faktor kompensasi. Kompensasi memiliki peran penting bagi setiap karyawan karena menjadi

indikator yang mencerminkan nilai dari pekerjaan yang mereka lakukan (Yalzamul Insan & Damrus, 2020). Kompensasi adalah bentuk aspresiasi dari organisasi untuk setiap individu seperti pengakuan kontribusi terhadap produktivitas. Kompensasi diberikan sebagai cerminan kemajuan yang dicapai organisasi dalam memenuhi tujuan yang telah ditetapkan (Sinambela dalam Lumbantobing & Sitorus, 2023). Selain memberikan keuntungan, kompensasi juga memiliki peran krusial dalam peningkatan kinerja, sehingga mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara lebih optimal (Arifudin, 2019:187). Istifadah dan Santoso dalam Lumbantobing & Sitorus (2023), kompensasi yang tidak sesuai atau memadai dapat menimbulkan ketidakpuasan karyawan, yang kemudian membuat mereka meninggalkan perusahaan, sehingga perusahaan kesulitan dalam mencari dan merekrut karyawan yang memenuhi kriteria yang dibutuhkan. Pada penelitian Erwin dan Nurhadi (2022) mengemukakan kompensasi tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kinerja. Berbeda dengan penelitian Insan & Damrus (2020) menyatakan bahwa kompensasi memberikan dampak yang positif juga signifikan pada kinerja. Berdasarkan berbagai hasil penelitian yang ada, dapat disimpulkan kompensasi dapat mempengaruhi kinerja, baik dengan signifikan maupun tidak signifikan.

Selain stres dan kompensasi, hubungan manusiawi juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hasibuan dalam Oktaviana, Sutrisno, & Utami (2023) mendefiniskan hubungan manusiawi sebagai hubungan yang baik yang diperlukan untuk menciptakan komunikasi yang menghasilkan sebuah proses kerja sama yang saling berinteraksi. Hubungan manusiawi merujuk pada

interaksi yang melibatkan perasaan, ucapan, sikap, dan kemampuan untuk beradaptasi (Kustini dalam Erwin & Nurhadi (2022). Hubungan manusiawi yang positif dapat mendorong peningkatan kinerja, karena akan tercipta rasa saling percaya yang mendorong kerja sama dalam mencapai tujuan perusahaan (Puspita *et.al.,* 2023). Pada hasil penelitian Latief *et al.,* (2019), hubungan manusiawi memiliki dampak positif signifikan pada kinerja. Sedangkan dalam penelitian Prayogi & Dirbawanto (2023) menemukan adanya pengaruh negatif yang signifikan hubungan manusiawi terhadap kinerja. Dari berbagai temuan, dapat dikatakan variabel hubungan manusiawi bisa saja berpengaruh positif ataupun negatif pada kinerja secara signifikan.

Dengan beragam faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, perusahaan dapat lebih efektif mencapai tujuannya, khususnya dalam sektor jasa seperti PT Mazarzo Kreatif Indonesia, di mana kinerja karyawan merupakan elemen utama dalam keberhasilan layanan. PT Mazarzo Kreatif Indonesia merupakan perusahaan yang menyediakan layanan *event* dan *wedding organizer* dengan beragam jenis paket yang disesuaikan dengan kebutuhan klien. Sebagai perusahaan *event* dan *wedding organizer*, PT Mazarzo Kreatif Indonesia berperan penting dalam membantu klien merencanakan dan melaksanakan acara-acara penting seperti acara perusahaan, pemerintahan dan pernikahan tradisional maupun modern, dengan layanan yang disesuaikan berdasarkan kebutuhan dan harapan klien.

PT Mazarzo Kreatif Indonesia berlokasi di Surabaya dan sudah berdiri sejak tahun 2011 dengan melayani berbagai jenis acara profesional perusahaan dan

pemerintahan, pernikahan tradisional maupun modern serta beragam acara ritual adat seperti pengajian, siraman, mitoni, dsb. Tugas utama PT Mazarzo Kreatif Indonesia adalah memastikan semua detail acara berjalan sesuai rencana, memungkinkan klien ataupun pasangan pengantin untuk menikmati perayaan tanpa stres. Sebagai industri berbasis jasa, perusahaan bergantung pada kinerja karyawan *freelance* dalam menjalankan acara dengan sukses. Namun, lingkungan kerja yang dinamis dan berorientasi pada klien sering kali menjadi sumber stres bagi karyawan, terutama ketika beban kerja meningkat akibat lonjakan jumlah klien. Untuk menjaga stabilitas kinerja, PT Mazarzo Kreatif Indonesia menerapkan sistem kompensasi berbasis proyek dan membangun hubungan kerja yang harmonis antara tim dan manajemen. Meskipun demikian, fluktuasi jumlah karyawan aktif serta perbedaan tingkat kinerja menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti stres kerja, kompensasi, dan hubungan manusiawi masih perlu dianalisis lebih lanjut untuk memahami pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

PT Mazarzo Kreatif Indonesia dengan motto *"Precise Choice For Your Precious Moment"* telah berhasil melayani banyak klien dengan beragam jenis acara seperti wisuda, perayaan ulang tahun, *annual event* pemerintah kota surabaya, *annual event* nikah massal kota surabaya, pernikahan modern dan pernikahan adat seperti adat solo, adat batak, adat yogyakarta, adat dayak dan adat jawa barat. Berikut data jumlah klien yang sudah dilayani oleh PT Mazarzo Kreatif Indonesia.

Tabel 1.1 Data Klien PT Mazarzo Kreatif Indonesia Tahun 2024

Bulan	Jumlah Klien
Januari 2024	5
Februari 2024	4
Maret 2024	Libur Ramadhan
April 2024	10
Mei 2024	7
Juni 2024	8
Juli 2024	4
Agustus 2024	2
September 2024	6
Oktober 2024	14
November 2024	7
Desember 2024	8

Sumber : Data Internal PT Mazarzo Kreatif Indonesia,2024

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel, terlihat adanya fluktuasi jumlah klien yang dilayani oleh PT Mazarzo Kreatif Indonesia setiap bulannya. Fluktuasi jumlah klien ini sering kali berdampak pada jumlah karyawan aktif yang terlibat dalam setiap *event*. Dengan adanya fluktuasi jumlah klien, PT Mazarzo Kreatif Indonesia mengelola jumlah karyawan aktif agar sesuai dengan kebutuhan setiap *event* sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Dalam hal ini, pengelolaan karyawan yang efektif sangat penting, karena kinerja karyawan menjadi faktor utama dalam kelancaran acara yang ditangani oleh perusahaan.

Adapun penilaian kinerja karyawan pada PT Mazarzo Kreatif Indonesia dilakukan berdasarkan sistem evaluasi internal perusahaan, di mana manajer *event* mengevaluasi kinerja berdasarkan indikator seperti kecepatan dan ketepatan menyelesaikan tugas, kepuasan klien, serta efektivitas koordinasi dengan tim. Skor diberikan dalam skala 1-10, di mana skor 10 mencerminkan kinerja yang sangat baik dan skor 1 mencerminkan kinerja yang sangat rendah.

Berikut disajikan data jumlah karyawan aktif beserta penilaian kinerja karyawan PT Mazarzo Kreatif Indonesia setiap bulan.

Tabel 1.2 Skor Kinerja dan Jumlah Karyawan Aktif PT Mazarzo Kreatif Indonesia Tahun 2024

Bulan	Jumlah Karyawan Aktif	Skor Kinerja Rata-rata (1-10)
Januari	23	8
Februari	22	9
Maret	Libur Ramadhan	
April	44	9
Mei	33	8
Juni	37	8
Juli	19	9
Agustus	12	9
September	30	8
Oktober	44	7
November	25	7
Desember	36	8

Sumber : Data Internal PT Mazarzo Kreatif Indonesia,2024

Berdasarkan data yang telah disajikan, terlihat bahwa jumlah klien dan jumlah karyawan aktif tidak selalu sebanding dengan kinerja karyawan. Kinerja karyawan PT Mazarzo Kreatif Indonesia terlihat fluktuatif meskipun skor kinerja rata-rata tetap berada dalam kisaran 7-9 sehingga diperlukan analisis lebih lanjut. Pada bulan Januari hingga April, kinerja karyawan relatif meningkat. Namun, terdapat indikasi bahwa dalam beberapa bulan tertentu seperti bulan Oktober, meskipun jumlah klien lebih banyak dibandingkan bulan April, skor kinerja justru mengalami penurunan. Hal tersebut mengindikasikan adanya faktor-faktor lain memengaruhi kinerja, seperti stres diakibatkan peningkatan beban kerja tanpa adanya penyesuaian jumlah tenaga kerja. Begitu juga pada bulan Mei dan November terlihat jumlah klien sama yaitu 7 klien, namun terdapat kinerja yang berbeda yang diduga akibat pengurangan jumlah

karyawan aktif pada bulan November sehingga beban kerja semakin meningkat yang dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan. Kemudian pada bulan Juni dan Desember, kinerja terlihat stabil dengan skor 8 meskipun terlihat adanya beban kerja yang sama namun jumlah karyawan aktif yang berbeda. Hal ini diduga karena pemberian kompensasi yang sesuai dan baiknya hubungan manusiawi yang membantu menjaga motivasi dan produktivitas karyawan, sehingga kinerja tetap optimal meskipun terjadi fluktuasi jumlah tenaga kerja.

Fenomena fluktuasi kinerja karyawan di PT Mazarzo Indonesia mengindikasikan bahwa faktor-faktor seperti stres kerja, kompensasi, dan hubungan manusiawi dapat memengaruhi tingkat kinerja yang dicapai. Stres kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan, terutama ketika jumlah klien meningkat tajam dan beban kerja menjadi lebih berat namun jumlah karyawan aktif tidak memadai. Jika kompensasi yang diberikan sejalan dengan tingkat beban kerja yang ada, hal ini berpotensi meningkatkan motivasi serta kinerja. Selain itu, hubungan manusiawi antar karyawan dan pimpinan, serta antara karyawan dengan klien, sangat berperan dalam menjaga stabilitas kinerja.

Berdasarkan hal-hal tersebut, penelitian ini dilaksanakan guna menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan stres kerja, kompensasi, dan hubungan manusiawi terhadap kinerja pada karyawan di PT Mazarzo Kreatif Indonesia, serta mengukur besar kontribusi masing-masing faktor dalam mempengaruhi peningkatan atau penurunan kinerja. Diharapkan juga menghasilkan pengetahuan mendalam tentang faktor yang memengaruhi secara signifikan pada kinerja serta merekomendasikan kepada manajemen perusahaan untuk

meningkatkan efektivitas operasional. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti menentukan judul penelitian yaitu **"Pengaruh Stres Kerja, Kompensasi, Dan Hubungan Manusiawi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Mazarzo Kreatif Indonesia".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja, kompensasi, dan hubungan manusiawi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Mazarzo Kreatif Indonesia?
2. Apakah stres kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Mazarzo Kreatif Indonesia?
3. Apakah kompensasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Mazarzo Kreatif Indonesia?
4. Apakah hubungan manusiawi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Mazarzo Kreatif Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan stres kerja, kompensasi, dan hubungan manusiawi terhadap kinerja karyawan pada PT Mazarzo Kreatif Indonesia

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mazarzo Kreatif Indonesia
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT Mazarzo Kreatif Indonesia
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial hubungan manusiawi terhadap kinerja karyawan pada PT Mazarzo Kreatif Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

   Temuan Penelitian diharapkan berperan memberikan kontribusi dalam pengembangan wawasan khususnya teori di bidang sumber daya manusia yang terkait dengan pengaruh stress kerja, kompensasi, dan hubungan manusiawi terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

   Temuan penelitian diharapkan menghasilkan informasi atau dapat dijadikan acuan dalam pertimbangan dan pengambilan keputusan oleh pihak manajemen PT Mazarzo Kreatif Indonesia terkait dengan variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan.

   Temuan pada penelitian juga diharapkan bermanfaat sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya yang terkait pengaruh stres kerja, kompensasi, dan hubungan manusiawi terhadap kinerja.