

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan di bidang transportasi saat ini memberikan dampak positif guna memajukan perekonomian suatu negara, karena dapat membantu dan mempermudah pendistribusian orang dan barang ke suatu tempat tujuan. Pentingnya transportasi tersebut tercermin dari semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang dan barang dari suatu daerah ke daerah lainnya. Dengan meningkatnya perkembangan dan kebutuhan alat transportasi yang cepat dan handal juga diikuti dengan meningkatnya risiko kecelakaan di jalan raya.

Kota Bandung adalah salah satu kota besar di Indonesia yang memiliki lokasi strategis dari segi pariwisata, pendidikan maupun perekonomian. Menurut E. M Ricki Gustiadi Kepala Dinas Perhubungan Kota Bandung 2022, selain pariwisata, pendidikan maupun perekonomian, Kota Bandung terkenal dengan kota bisnis karena banyak peluang bagi para pengusaha untuk membangun bisnisnya di kota ini. Maka dari itu, transportasi sangat dibutuhkan bagi masyarakat yang mempunyai kepentingan di Kota Bandung.

Fungsi dari travel adalah memberikan layanan jasa transportasi dengan mempermudah masyarakat untuk menggunakan sarana transportasi darat yang menghubungkan kota satu dengan kota lainnya. Travel dan Shuttle merupakan alat transportasi yang digunakan oleh orang pada umumnya untuk bepergian, karena

dengan menggunakan sarana jasa transportasi Travel maka perjalanan akan lebih efektif dan tidak menyita waktu yang lebih lama, dibandingkan dengan menggunakan sarana transportasi lainnya seperti bus atau kereta api. Berikut ini adalah data tentang rating yang diberikan konsumen Travel di Kota Bandung bisa dilihat di Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Rating Travel Di Kota Bandung**

No	Nama Travel di Bandung	Rating	Ulasan konsumen
1	Ninja Travel	5,0	29
2	Tour Travel Bandung	4,9	79
3	Citra Kencana	4,8	60
4	Aya Travel	4,6	807
5	Raka Trans Swatama	4,6	450
6	Kencana Travel	4,6	72
7	Sararea Shuttle P89	4,5	6
8	Seattle Xtrans Travel	5,0	1
9	Mega Trans	5,0	3
10	Mi'raj Halal Tour & Travel	4,8	46
11	His Tour & Travel	4,6	80
12	Safar Mulia Travel	5,0	17
13	Myduta Tour & Travel	4,5	33
14	Golden Rama Tours & Travel	4,5	203
15	Safari Suci Travel	4,7	73
16	Frestour & Travel	4,8	78
17	Segara Tours & Travel	4,8	9
18	Sightseeing Tours & travel	4,6	17
19	Travel Kota Bandung	4,4	2.294

Sumber: Google Maps 2022

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa tabel di atas menunjukkan Travel Kota Bandung memiliki ulasan paling banyak 2.294 ulasan, dibandingkan dengan travel lain yang ada di Kota Bandung, dilihat dari banyaknya ulasan konsumen yang menggunakan jasa Travel namun Travel Kota Bandung berada di rating paling rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Travel Kota Bandung memiliki

permasalahan, maka dari itu peneliti memilih Travel Kota Bandung menjadi bahan penelitian.

Travel Kota Bandung memiliki 15 cabang pemberangkatan. Adapun yang akan peneliti sajikan tentang data rating cabang Travel di Kota Bandung bisa dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Data Rating Cabang Travel Kota Bandung**

No	Nama Travel Arnes Bandung	Rute	Rating	Ulasan konsumen
1	Travel Sumedang	Sumedang - Bandung	4,6	44
2	Travel Sukabumi	Sukabumi - Cianjur - Bandung	4,5	12
3	Travel Majalengka	Majalengka - Bandung	4,5	83
4	Travel Soreang	Soreang - Bandung	4,4	411
5	Purwakarta	Purwakarta - Pancoran	4,4	1.141
6	Travel Bekasi	Bekasi - Purwakarta	4,4	237
7	Travel Indramayu	Indramayu - Bandung	4,3	79
8	Travel Indramayu	Indramayu - Pancoran	4,3	79
9	Travel Pancoran	Pancoran - Bandung	4,3	566
10	Travel Jatinangor	Jatinangor - Soreang	4,3	1.326
11	Travel Jatinangor	Jatinangor - Bandung	4,3	1.326
12	Travel Cirebon	Cirebon - Bandung	4,2	57
13	Travel Bandung	Bandung - Purwakarta – Cikopo	3,9	97
14	Travel Bandung	Bandung - Purwakarta	3,9	97
15	Travel Buah Batu	Buah Batu - Purwakarta	3,6	40

Sumber: Google Maps, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa rating Travel Kota Bandung dengan rute Sumedang - Bandung mendapatkan rating tertinggi, sedangkan rating Travel rute Buah Batu - Purwakarta paling rendah dengan rating 3,6 disini terlihat bahwa adanya masalah di Travel rute Buah Batu - Purwakarta.

Travel Kota Bandung merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi. Travel Kota Bandung didirikan pada Oktober 2011 yaitu dengan rute awal Bandung - Jatinangor. Berawal dari kebutuhan masyarakat akan

transportasi yang murah. Seiring dengan waktu yang berjalan animo masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi travel semakin besar karena harga tiket yang terjangkau sesuai dengan daya beli masyarakat pada umumnya, bahkan lebih murah dibandingkan perusahaan jasa transportasi lain.

Bulan Oktober 2013 membuka rute baru Bandung - Purwakarta. Bulan Maret 2014 membuka rute baru Purwakarta - Pancoran sebagai langkah menuju Jakarta. Bulan Oktober 2017 membuka rute Bandung - Majalengka. Hingga akhir Juni 2019, telah melayani lebih dari 4.5 juta penumpang dengan lebih dari 700.000 keberangkatan untuk semua rute. Travel Kota Bandung adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi, yang berlokasi di Jl. Tamansari No.2, Tamansari, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40116.

Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan (Afandi, 2018). Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dijalankan, apabila yang dikerjakan dianggap telah memenuhi harapan, sesuai dengan tujuan bekerja. Saat ini kepuasan dalam bekerja terutama pada perusahaan jasa transportasi di Indonesia berbeda-beda, yang mana secara umum menitikberatkan pada kemampuan kerja di organisasi tersebut seperti kemampuan kerja yang baik, terampil dan dapat bekerja secara efisien sehingga kepuasan kerjanya juga semakin baik.

Sejauh ini penulis merasa bahwa data sekunder dan primer dari perusahaan yang diperoleh belum cukup untuk menjadi dasar penelitian maka dari hasil arahan pembimbing dan untuk memperkuat penelitian, peneliti menggunakan pra survey dan wawancara kepada karyawan Travel Kota Bandung dengan memfokuskan terhadap kepuasan kerja yang melibatkan 30 responden. Adapun data yang diperoleh peneliti dalam pra survey mengenai kepuasan kerja pada tabel 1.3 sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Hasil Pra Survey Kepuasan Kerja Travel Kota Bandung**

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	2	5	9	7	7	72	2,4
	Gaji/Upah	3	7	9	6	5	87	2,9
	Promosi	2	8	10	9	1	91	3,03
	Supervisi	6	6	8	7	3	95	3,16
	Rekan Kerja	3	9	9	7	2	94	3,13
<b>Skor Rata-Rata</b>								<b>2,92</b>

Sumber: Hasil pra survey di Travel Kota Bandung, 2022

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat skor rata-rata kepuasan kerja adalah 2,92. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi kepuasan kerja secara keseluruhan dapat dikatakan kurang baik atau belum sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan tanggapan responden mengenai lima dimensi yang mewakili variabel kepuasan kerja, yang harus mendapat perhatian yaitu dimensi pekerjaan itu sendiri yang mendapatkan skor di bawah rata-rata yaitu 2,4. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu karyawan Travel Kota Bandung dimana kurang puasnya terhadap pekerjaan yang dilakukan karena sifat pekerjaan yang monoton, kurangnya perhatian dari atasan dalam meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan, perasaan karyawan

terhadap pekerjaan yang dikerjakannya memiliki nilai yang sangat penting, sehingga karyawan akan bekerja dengan sungguh-sungguh. Kemudian tanggung jawab karyawan dalam pekerjaannya, karyawan akan memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaan yang telah dikerjakannya oleh karena karyawan harus mencurahkan segala kemampuannya untuk memenuhi kewajibannya terhadap perusahaan yaitu bekerja dengan sebaik-baiknya. (Ivan Suciadi, 2017:535). Hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana atau sebaik apa kepuasan kerja itu sendiri dan selanjutnya akan memacu karyawan itu untuk bekerja lebih baik.

Selain kepuasan kerja terdapat juga stress kerja pada Travel Kota Bandung. Stres merupakan sebuah hal yang umum dialami oleh setiap orang di seluruh penjuru dunia. Menurut Nusran (2019:72) definisi stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal karena oleh tuntutan fisik (badan), lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Stress kerja merupakan perasaan yang menghambat dan mengganggu dalam proses sebuah aktivitas pengerjaan yang pada akhirnya menurunkan potensi maksimal dari hasil yang dikerjakan individu. Stress kerja sering dialami oleh setiap karyawan dalam menghadapi pekerjaan dan dapat menyebabkan perubahan tingkah laku pada setiap karyawan yang mengalaminya. Timbulnya stres kerja pada karyawan bisa disebabkan oleh tekanan yang diberikan atasan mereka, lingkungan tempat mereka bekerja, pengetahuan dan kemampuan karyawan yang kurang memadai, kurang jelasnya peraturan dalam pekerjaan, maupun tuntutan tugas yang harus dikerjakan. Berikut ini data yang diperoleh peneliti dalam kuesioner mengenai variabel stress kerja di Travel Kota Bandung.

**Tabel 1.4**  
**Hasil Pra Survey Tentang Stress Kerja Travel Kota Bandung**

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Stress Kerja	Beban Kerja	5	7	9	5	4	94	3,13
	Konflik Peran	6	6	8	7	3	95	3,16
	Ambiguitas Kerja	3	3	11	6	7	79	2,63
<b>Skor Rata-Rata</b>								<b>2,97</b>

Sumber: Hasil pra survey di Travel Kota Bandung, 2022

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat nilai rata-rata di atas mengenai stress kerja dapat diketahui bahwa stress kerja di Travel Kota Bandung menunjukkan nilai rata-rata sebesar 2,97 dikatakan kurang baik atau belum sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan tanggapan responden mengenai tiga dimensi yang mewakili variabel stress kerja, yang harus mendapat perhatian yaitu dimensi ambiguitas kerja yang mendapatkan skor di bawah rata-rata yaitu 2,63. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu karyawan Travel Kota Bandung dimana kurang puasnya terhadap pekerjaan yang dilakukan karena karyawan memiliki stress kerja pada pekerjaan, faktor stres itu sendiri didorong karena ambiguitas kerja pada karyawan, di mana karyawan merasa rencana dan tujuan pekerjaan tidak jelas dalam mencari indikasi adanya kecurangan dan pekerjaan yang diberikan tidak sesuai keinginan, dimana tidak dapat membagi waktu dengan baik antara harus menyelesaikan penugasan di lapangan atau menyelesaikan laporan yang diminta atasan. Karyawan kadang tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh perusahaan, sehingga ia bekerja tanpa arah yang jelas menyebabkan terjadinya stres kerja pada karyawan. Kondisi ini yang nantinya akan menjadi ancaman bagi karyawan yang berada pada masa

karier setengah baya, karena harus berhadapan dengan ketidakpastian. Akibatnya dapat berdampak pada kepuasan kerja, meningkatkan ketegangan dan keinginan keluar dari pekerjaan.

Menurut Gusti (2018), Stres kerja adalah umpan balik atas diri karyawan secara fisiologis maupun psikologis terhadap keinginan atau permintaan organisasi. Perilaku stres kerja dapat ditunjukkan melalui beberapa sikap, baik seperti marah-marah, agresif dan kurang kooperatif terhadap suatu permasalahan yang dihadapinya.

Tidak hanya stress kerja yang belum optimal, di Travel Kota Bandung ditemukan gejala-gejala menarik untuk diselidiki. Hasil informasi dari karyawan yang ditemui dan diajak bicara, penulis menemukan kelemahan lainnya yang diduga bermasalah di Travel Kota Bandung. Kemudian peneliti menggunakan kuesioner kepada karyawan sebanyak 30 orang dengan faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja di Travel Kota Bandung. Alasan penulis melakukan kuesioner yaitu untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi stress kerja pada Travel Kota Bandung.

**Tabel 1.5**  
**Hasil Pra Survey Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stress Kerja Travel Kota Bandung**

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Kompetensi	Pengetahuan ( <i>knowledge</i> )	6	6	7	7	4	93	3,1
		Pemahaman ( <i>understanding</i> )	6	5	7	9	3	92	3,06
		Kemampuan/ Keterampilan ( <i>skill</i> )	7	5	5	5	8	88	2,93
		Nilai ( <i>value</i> )	5	5	9	8	3	91	3,03

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
		Sikap( <i>attitude</i> )	3	4	6	8	9	74	2,46
		Minat( <i>interest</i> )	6	6	8	7	3	95	3,16
<b>Skor Rata-Rata Kompetensi</b>								<b>2,95</b>	
2	Kemampuan Kerja	Kemampuan Intelektual	4	6	8	5	7	85	2,83
		Kemampuan Fisik	6	7	3	6	8	91	3,03
<b>Skor Rata-Rata Kemampuan Kerja</b>								<b>2,93</b>	
3	Konflik Peran	Jenis Tugas	10	8	4	6	2	108	3,6
		Hubungan dalam tim	7	7	9	4	3	100	3,33
		Penyelesaian Pekerjaan	11	8	7	3	1	115	3,83
		Dukungan Sumber Daya	11	11	4	1	3	116	3,86
<b>Skor Rata-Rata Konflik Peran</b>								<b>3,65</b>	
4	Beban Kerja	Beban Fisik	13	9	4	2	2	119	3,96
		Beban Mental	11	10	6	1	2	117	3,9
		Beban Waktu	11	7	7	2	3	111	3,7
<b>Skor Rata-Rata Beban Kerja</b>								<b>3,85</b>	
5	Budaya Organisasi	Inovasi dan keberanian dalam mengambil risiko	12	9	6	1	2	118	3,93
		Perhatian terhadap detail	9	7	7	4	3	105	3,5
		Berorientasi kepada hasil	9	9	6	3	3	108	3,6
		Berorientasi kepada manusia	14	9	4	3	0	124	4,13
		Berorientasi tim	12	7	6	4	1	115	3,83
		Stabilitas	10	8	6	6	0	112	3,73
<b>Skor Rata-Rata Budaya Organisasi</b>								<b>3,78</b>	
6	Lingkungan Kerja	Perlengkapan Kerja	10	10	6	2	2	114	3,8
		Pelayanan Kepada Karyawan	10	12	4	4	0	118	3,93
		Kondisi Kerja	11	9	4	3	3	115	3,83
		Hubungan Personal	13	8	5	3	1	119	3,96
<b>Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja</b>								<b>3,88</b>	
7	Kepemimpinan	Visioner	11	10	1	5	3	111	3,7
		Pembimbing	8	12	3	5	2	109	3,63
		Afiliatif	12	9	6	1	2	118	3,93
		Demokratis	12	7	4	3	4	110	3,66
<b>Skor Rata-Rata Kepemimpinan</b>								<b>3,73</b>	
8	Dukungan	Dukungan	13	8	5	2	2	118	3,93

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
	Sosial	Emosional							
		Dukungan Instrumental	15	8	1	3	3	119	3,96
		Dukungan Informasi	17	7	5	1	0	129	4,3
		Dukungan Persahabatan	15	9	1	4	1	123	4,1
<b>Skor Rata-Rata Dukungan Sosial</b>								<b>4,07</b>	
9	Kepribadian	<i>Neuroticism</i> (Kestabilan dan ketidakstabilan emosi)	14	6	5	1	4	115	3,83
		<i>Openness To Experience</i> (Keterbukaan Terhadap Pengalaman)	12	7	7	4	0	117	3,9
		<i>Extraversion</i> (Ekstraversi)	12	9	6	3	0	120	4
		<i>Agreeableness</i> (Mudah Akur atau Mudah Bersepakat)	11	11	5	2	1	119	3,96
		<i>Conscientiousness</i> (Sifat Berhati-hati)	12	11	4	2	1	121	4,03
<b>Skor Rata-Rata Kepribadian</b>								<b>3,94</b>	
Mean = Nilai x F : Jumlah Karyawan (30 orang) Skor rata-rata = Jumlah mean : jumlah pernyataan									

Sumber: Hasil Pra Survey Travel Kota Bandung, 2022

Berdasarkan tabel 1.5 mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap stress kerja, terdapat dua variabel yang mempengaruhi dengan nilai rata-rata terendah. Faktor pertama yaitu kompetensi dengan nilai rata-rata 2,95 dan faktor kedua yaitu kemampuan kerja dengan rata-rata 2,93. Dimana kedua faktor memiliki nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya. Dalam hal ini dapat menunjukkan bahwa pengaruh terhadap stress kerja menurun karena kompetensi dan kemampuan kerja.

Kemampuan kerja merupakan suatu hal yang mempengaruhi kualitas pada suatu individu untuk mengerjakan pekerjaan dengan hasil yang optimal. Kemampuan kerja karyawan merupakan keahlian yang dimiliki karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya. Selain itu dengan kemampuan yang memadai akan dapat membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sekarang dan pekerjaan yang akan datang. Berikut ini data yang diperoleh peneliti dalam kuesioner mengenai variabel kemampuan kerja di Travel Kota Bandung.

**Tabel 1.6**  
**Hasil Pra Survey Kemampuan Kerja Travel Kota Bandung**

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Kemampuan Kerja	Kemampuan Intelektual	4	6	8	5	7	85	2,83
	Kemampuan Fisik	6	7	3	6	8	91	3,03
<b>Skor Rata-Rata</b>								<b>2,93</b>

Sumber: Hasil pra survey di Travel Kota Bandung, 2022

Berdasarkan Tabel 1.6 di atas mengenai kemampuan kerja dapat diketahui bahwa kemampuan kerja pada Travel Kota Bandung menunjukkan nilai rata-rata sebesar 2,93 dikatakan kurang baik atau belum sesuai dengan yang diharapkan. Ketersediaan jumlah karyawan tidak sebanding dengan volume kemampuan kerja, target yang harus dicapai dalam pekerjaan kadang kurang jelas, dimensi kemampuan kerja yang paling rendah yaitu kemampuan intelektual. Diketahui bahwa karyawan kurang berpikir secara analisis dan kritis dalam setiap mengambil keputusan, kurang mempunyai kemampuan logika dalam berpikir untuk menemukan fakta yang akurat serta memprediksi risiko yang ada. Ketika diberi suatu pertanyaan dalam suatu masalah, tidak bisa langsung menjawab cepat

dan sigap. Selain kemampuan kerja yang mempengaruhi stress kerja terdapat juga kompetensi yang mempengaruhi stress kerja pada Travel Kota Bandung. Adapun mengukur kompetensi dalam penelitian Sedarmayanti (2017) menyatakan bahwa kompetensi itu kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang digunakan untuk meningkatkan kinerja atau keadaan yang sangat berkualitas, mempunyai kemampuan untuk menampilkan peran tertentu. Berikut ini data yang diperoleh peneliti dalam kuesioner mengenai variabel kompetensi di Travel Kota Bandung.

**Tabel 1.7**  
**Hasil Pra Survey Kompetensi Travel Kota Bandung**

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Skor Rata-rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
Kompetensi	Pengetahuan ( <i>knowledge</i> )	6	6	7	7	4	93	3,1
	Pemahaman ( <i>understanding</i> )	6	5	7	9	3	92	3,06
	Kemampuan/ Keterampilan ( <i>skill</i> )	7	5	5	5	8	88	2,93
	Nilai ( <i>value</i> )	5	5	9	8	3	91	3,03
	Sikap ( <i>attitude</i> )	3	4	6	8	9	74	2,46
	Minat ( <i>interest</i> )	6	6	8	7	3	95	3,16
	<b>Skor Rata-Rata</b>							

Sumber: Hasil pra survey di Travel Kota Bandung, 2022

Berdasarkan tabel 1.7 di atas mengenai kompetensi Travel Kota Bandung menunjukkan nilai rata-rata sebesar 2,95 dikatakan kurang baik atau belum sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan tanggapan responden mengenai enam dimensi yang mewakili variabel kompetensi, yang harus mendapat perhatian yaitu dimensi sikap (*attitude*) yang mendapatkan skor di bawah rata-rata yaitu 2,46. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu karyawan Travel Kota Bandung dimana kurangnya sikap dalam bekerja, tidak

mematuhi aturan dan norma yang berlaku. Karyawan kurang bersikap tanggap dan kurang rajin dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh pemimpin. Seorang karyawan bukan hanya dituntut untuk selalu menyelesaikan tanggung jawab dalam tuntutan pekerjaan yang sudah dibebankan kepada setiap individunya tetapi perlu mempunyai kompetensi yang baik. Menurut Agustian et al., (2018) menjelaskan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada halaman sebelumnya dan fenomena yang terjadi, begitupun hasil teoritikal dan jurnal-jurnal penelitian yang telah diteliti sebelumnya mengenai kemampuan kerja, kompetensi, stress kerja, dan kepuasan kerja karyawan sudah banyak diteliti pada umumnya akan tetapi hanya sedikit yang menganalisis secara keseluruhan dari semua variabel untuk menjadikan satu kajian yang terikat. Maka penulis merasa tertarik untuk mengisi kekosongan tersebut sehingga penulis ingin melakukan suatu penelitian lebih jauh dengan menggabungkan variabel tersebut menjadi satu kajian dan topik yang menarik dengan mengambil judul penelitian **“PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP STRESS KERJA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN”** (Studi Kasus pada Travel Kota Bandung).

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dan permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang

tercakup di dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Kepuasan Kerja Karyawan
  - a. Kurang puas terhadap pekerjaan yang dilakukan.
  - b. Sifat pekerjaan yang monoton.
  - c. Kurangnya perhatian dari atasan dalam meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan.
2. Stress Kerja
  - a. Karyawan merasa rencana dan tujuan pekerjaan tidak jelas dalam mencari indikasi adanya kecurangan.
  - b. Pekerjaan yang diberikan tidak sesuai keinginan.
  - c. Tidak dapat membagi waktu dengan baik antara harus menyelesaikan penugasan di lapangan atau menyelesaikan laporan yang diminta atasan.
3. Kemampuan Kerja
  - a. Rendahnya kemampuan intelektual karyawan.
  - b. Rendahnya pemahaman karyawan terhadap pekerjaannya.
4. Kompetensi
  - a. Karyawan yang kurang mematuhi aturan norma yang berlaku.

- b. Karyawan kurang bersikap tanggap dan kurang rajin dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh pemimpin.

### **1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah, yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Bagaimana Kemampuan Kerja pada Travel Kota Bandung.
2. Bagaimana Kompetensi pada Travel Kota Bandung.
3. Bagaimana Stress Kerja pada Travel Kota Bandung.
4. Bagaimana Kepuasan Kerja Karyawan pada Travel Kota Bandung.
5. Seberapa Besar Pengaruh Kemampuan Kerja dan Kompetensi Terhadap Stress Kerja pada Travel Kota Bandung.
6. Seberapa Besar Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Travel Kota Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah diatas, maka penulis memiliki tujuan melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji:

1. Kemampuan Kerja pada Travel Kota Bandung.
2. Kompetensi pada Travel Kota Bandung.
3. Stress Kerja pada Travel Kota Bandung.
4. Kepuasan Kerja Karyawan pada Travel Kota Bandung.

5. Besarnya Pengaruh Kemampuan Kerja dan Kompetensi Terhadap Stress Kerja pada Travel Kota Bandung.
6. Besarnya Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Travel Kota Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian. Hasil penelitian berguna baik secara teoritis maupun praktis.

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang terkait dengan pengaruh kemampuan kerja dan kompetensi terhadap stress kerja. Dapat mengetahui definisi serta pengaruh kemampuan kerja dan kompetensi terhadap stress kerja dampaknya pada kepuasan kerja karyawan.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi penulis
  - a. Penulis mengetahui secara langsung kepuasan kerja karyawan yang bekerja di Travel Kota Bandung.
  - b. Penulis dapat menilai secara langsung stress kerja yang diberikan di Travel Kota Bandung.

- c. Penulis dapat menilai secara langsung kemampuan kerja yang diberikan di Travel Kota Bandung.
  - d. Penulis mengetahui secara langsung kompetensi yang ada di Travel Kota Bandung.
2. Bagi perusahaan
- a. Hasil penelitian diharapkan, sebagai bahan masukan dalam memperbaiki dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang bekerja di Travel Kota Bandung.
  - b. Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan referensi bagi Travel Kota Bandung untuk memperhatikan kemampuan kerja dan kompetensi.
  - c. Mendapatkan informasi dan bahan penilaian dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan kemampuan kerja dan kompetensi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
  - d. Sebagai sarana untuk menjembatani hubungan kerjasama antara perusahaan dengan Universitas.
3. Bagi pihak lain.
- a. Penulis berharap agar hasil penelitian ini berguna sebagai informasi tambahan yang memperluas pemikiran khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia bagi para pembaca.
  - b. Sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.
  - c. Memberikan gambaran pada Travel Kota Bandung.