

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

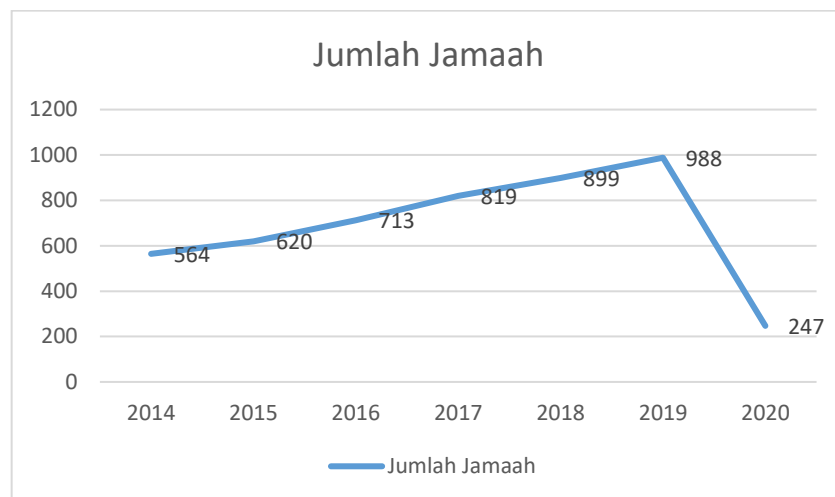
Haji merupakan salah satu ibadah yang wajib bagi setiap umat islam yang mampu, dan haji merupakan rukun Islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban maka apabila umat islam yang mampu tetapi tidak melaksanakannya ia akan berdosa dan apabila melaksanakannya ia akan mendapatkan pahala (Hatta, 2015). Hukum wajib berhaji hanya berlaku sekali seumur hidup. Apabila dilaksanakan lebih dari satu kali maka ibadah haji yang berikutnya hukumnya Sunnah (Jaelani, 2015).

Pada dasarnya semua umat islam ingin melaksanakan ibadah haji dan umroh, hal ini membuat semakin banyaknya perusahaan dalam bidang wisata perjalanan haji dan umroh, karena biasanya umat islam yang ingin beribadah haji dan umroh lebih memilih menggunakan jasa tour & travel.

Munculnya virus Covid-19 berdampak sangat buruk bagi banyak perusahaan di Indonesia, salah satunya yaitu perusahaan travel. Karena adanya himbauan dari pemerintah bahwa mengharuskan untuk dirumah saja membuat perusahaan travel mengalami banyak kerugian karena tidak adanya masyarakat yang berpergian. Salah satu perusahaan travel yang terkena dampak Covid-19 yaitu tour & travel haji dan umroh, dikarenakan adanya larangan kunjungan sementara untuk jamaah haji maupun umroh oleh pihak pemerintahan Arab Saudi (Alfiyah dan Isa, 2020).

PT Hudaya Safari Tour & Travel merupakan salah satu perusahaan travel haji dan umroh yang terkena dampak dari Covid-19. Seharusnya banyak sekali jadwal keberangkatan haji dan umroh tetapi karena adanya kebijakan tersebut maka semua jadwal harus dibatalkan, hal ini menyebabkan PT Hudaya Safari Tour & Travel mengalami banyak kerugian. Selama masa Covid-19 ini karyawan tetap masuk kerja tetapi tidak full dalam seminggu dan tidak melakukan pekerjaan yang biasa dilakukan yang menyebabkan kinerja dari perusahaan menurun.

**Gambar 1.1 Jumlah Jamaah Haji dan Umroh PT Hudaya Safari Tour & Travel**



Sumber: PT Hudaya Safari Tour & Travel

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah jamaah haji dan umroh di PT Hudaya Safari Tour & Travel dari tahun 2014-2019 terus meningkat 10%, tetapi karena adanya Covid-19 ini jumlah jamaah haji dan umroh menurun dari 988 jamaah ditahun 2019 menjadi 247 jamaah ditahun 2020.

Menurunnya kinerja dari perusahaan akan berpengaruh ke prestasi kerja karyawannya yang akan menurun juga. Salah satu hal yang penting bagi perusahaan adalah tercapainya tujuan dari perusahaan itu sendiri, hal tersebut membuat

perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki prestasi kerja yang baik. Jika prestasi kerja menurun maka karyawan tidak akan menghasilkan hasil kerjanya dengan baik yang menyebabkan tujuan dari perusahaan juga sulit untuk tercapai.

Islam mempermudah umatnya dalam memperoleh prestasi kerja karena Allah SWT memberikan kemudahan kepada semua kerja keras dan hasil yang diperoleh oleh manusia, dan juga Allah SWT memuliakan manusia yang terus mencari prestasi kerjanya dengan bekerja keras. Sebagaimana Firman Allah SWT, dalam QS. Az-Zumar ayat 39:

فُلْ يَفْعَلْ أَعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَامِلٌ قَسَوْفَ تَعْلَمُونَ ۝ ٣٩

Artinya:

*“Katakanlah, “Wahai kaumku, berbuatlah menurut kedudukanmu! Sesungguhnya aku pun berbuat (demikian). Kelak kamu akan mengetahui.”* (QS. Az-Zumar, [39] 39)

Dari ayat di atas dijelaskan bahwa manusia diperintahkan untuk bekerja sehingga dapat mengetahui bagaimana prestasinya sesuai dengan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan yang dimiliki.

Didalam prestasi kerja karyawan disuatu perusahaan ada beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu seperti kepuasan kerja. Dalam sebuah perusahaan, kepuasan kerja merupakan kunci utama sebagai keberhasilan suatu perusahaan untuk dapat terus berkembang dan tumbuh. Berdasarkan penelitian Yuniastuti (2011) kepuasan yang dirasakan dalam pekerjaan dapat menjadi pendorong prestasi kerja karyawan. Karyawan yang tidak merasakan kepuasan dalam pekerjaannya maka dikhawatirkan prestasinya akan rendah.

Kepuasan berkaitan dengan syukur dan ikhlas. Dalam Islam jika seseorang bersyukur maka ia menunjukkan adanya nikmat Allah SWT dalam dirinya. Begitu juga dengan ikhlas, jika seseorang ikhlas maka Allah SWT akan memberikan nikmat kepada umat-Nya. Sebagaimana Firman Allah SWT, dalam QS. Ibrahim ayat 7:

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ ۝٧

Artinya:

*“(Ingatlah) ketika Tuhanmu memaklumkan, “Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), sesungguhnya azab-Ku benar-benar sangat keras.” (QS. Ibrahim [14] 7)*

Dari ayat diatas dijelaskan bahwa kepuasan yang dirasakan manusia berkaitan dengan syukur dan ikhlas. Jika bekerja dengan rasa syukur dan ikhlas maka akan ada kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan yang dilakukan.

Kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh kondisi karyawan itu sendiri. Karyawan yang sedang dalam kondisi stress akan sulit fokus bekerja yang cenderung membuat karyawan tersebut tidak merasakan kepuasan dalam pekerjaannya. Stress yang dialami karyawan dalam perusahaan tidak boleh diabaikan karena dapat mengganggu kerja karyawan bahkan prestasi kerja dari karyawan tersebut. Dan juga stress kerja berdampak buruk bagi kesehatan karyawan itu sendiri (Nahar et al, 2013).

Dalam Islam stress dapat dikatakan sebagai suatu cobaan untuk manusia agar dapat terus meningkatkan keimanan dan ketaqwaannya kepada Allah SWT yang harus dihadapi dengan kesabaran. Begitu juga dengan stress kerja, semua cobaan

yang dihadapi dalam perusahaan harus dihadapi dengan sabar agar pekerjaan dapat dikerjakan dengan baik. Perlu diingat juga bahwa Allah SWT tidak akan memberikan cobaan diluar batas kemampuan umat-Nya. Sebagaimana Firman Allah SWT, dalam QS. Al-Baqarah ayat 155:

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ ۗ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ

١٥٥

Artinya:

*“Kami pasti akan mengujimu dengan sedikit ketakutan dan kelaparan, kekurangan harta, jiwa, dan buah-buahan. Sampaikanlah (wahai Nabi Muhammad,) kabar gembira kepada orang-orang sabar.”* (QS. Al-Baqarah, [2] 155)

Dari ayat diatas dijelaskan bahwa Allah SWT memberikan cobaan kepada hamba-Nya, dan terkadang hal tersebut memicu munculnya stress dalam diri seseorang seperti yang dirasakan dalam kehidupan sehari-hari yaitu seperti kekayaan maupun jabatan seseorang dalam sebuah perusahaan.

Menurut Ardana dkk (2013) sumber stress pada karyawan yaitu faktor dari dalam pekerjaan, faktor dari dalam individu, kepemimpinan, peranan dan hubungan dalam organisasi, struktur dan iklim organisasi, dan hubungan organisasi dengan pihak luar.

Stress bahaya bagi karyawan kalau tidak segera ditangani. Bila tidak ditangani stress akan menjadi besar yang membuat kepuasan yang dirasakan menurun. Karyawan menjadi tidak mampu dalam mengendalikannya, menjadi tidak mampu dalam mengambil keputusan, dan perilaku dari karyawan tersebut menjadi tidak menentu yang akan berakibat prestasi kerjanya menjadi nol (Karim, 2013).

Penelitian ini dilakukan di PT Hudaya Safari Tour & Travel yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa travel haji dan umroh. PT Hudaya Safari Tour & Travel merupakan Badan Usaha Dewan Da'wah Islamiyah Indonesia yang memiliki visi utama dalam pembinaan Masyarakat Muslim Indonesia dengan Bimbingan pelaksanaan Ibadah Umrah dan Haji sesuai dengan tuntunan Rasulullah SAW, serta menjadi bagian pendukung Gerakan Da'wah.

Karyawan sering kali merasakan stress pada saat bekerja. Stress tersebut dapat meningkatkan atau menurunkan prestasi kerja karyawan tergantung seberapa besar tingkat stress nya. Menurut laman wheniwork.com (dalam tribunnews.com, 2019) sebanyak 40% pekerja mengatakan pekerjaan mereka memicu stress, termasuk juga karyawan pada perusahaan tour & travel.

Stress kerja karyawan di PT Hudaya Safari Tour & Travel masih terbilang tinggi, hal ini ditunjukkan dari stress yang dialami oleh karyawan yaitu seperti Time Limit. Contoh yang pertama yaitu dari Visa, saat sudah mendekati waktu keberangkatan sering kali visa belum keluar yang membuat karyawan dari perusahaan mencoba keras agar visa segera keluar agar jamaah bisa berangkat. Dan contoh yang kedua yaitu dari Tiket, sering kali perusahaan diawal memesan tiket sebanyak 100 tiket tetapi saat sudah mendekati hari H jamaah belum terkumpul sesuai jumlah tiket yang dibeli yang membuat perusahaan mencoba keras agar jamaah bisa terkumpul agar perusahaan tidak mengalami kerugian.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mengenai **“PENGARUH STRESS KERJA**

## **TERHADAP PRESTASI KERJA DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI MEDIATOR PADA KARYAWAN PT HUDAYA SAFARI TOUR & TRAVEL SERTA TINJAUANNYA DARI SUDUT PANDANG ISLAM”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran Stress Kerja, Kepuasan Kerja, dan Prestasi Kerja pada Karyawan PT Hudaya Safari Tour & Travel?
2. Apakah Stress Kerja berpengaruh terhadap Prestasi Kerja pada Karyawan PT Hudaya Safari Tour & Travel?
3. Apakah Stress Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT Hudaya Safari Tour & Travel?
4. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Prestasi Kerja pada Karyawan PT Hudaya Safari Tour & Travel?
5. Apakah Kepuasan Kerja dapat dijadikan model yang memediasi pengaruh Stress Kerja terhadap Prestasi Kerja pada Karyawan PT Hudaya Safari Tour & Travel?
6. Bagaimana pandangan islam mengenai Stress Kerja, Kepuasan Kerja, dan Prestasi Kerja pada Karyawan PT Hudaya Safari Tour & Travel?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran dari Stress Kerja, Kepuasan Kerja, dan Prestasi Kerja pada Karyawan PT. Hudaya Safari Tour & Travel.
2. Untuk mengetahui pengaruh Stress Kerja terhadap Prestasi Kerja pada Karyawan PT. Hudaya Safari Tour & Travel.
3. Untuk mengetahui pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT. Hudaya Safari Tour & Travel.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja pada Karyawan PT. Hudaya Safari Tour & Travel.
5. Untuk mengetahui Kepuasan Kerja dapat dijadikan model yang memediasi pengaruh Stress Kerja terhadap Prestasi Kerja pada Karyawan PT Hudaya Safari Tour & Travel.
6. Untuk mengetahui pandangan islam mengenai Stress Kerja, Kepuasan Kerja, dan Prestasi Kerja pada Karyawan PT. Hudaya Safari Tour & Travel.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis maka manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis
  - a. Perkembangan Ilmu Pengetahuan  
Untuk mengembangkan ilmu sumber daya manusia yang berkaitan dengan prestasi kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.
  - b. Referensi Penelitian Lebih Lanjut  
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan perbandingan maupun referensi untuk melakukan penelitian lainnya dibidang prestasi kerja.



## 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawannya.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar dalam penelitian dan sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan dimasa yang mendatang.