

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan dan tuntutan pada era globalisasi saat ini membuat setiap perusahaan mencari cara agar dapat unggul serta kompetitif dalam menjaga kelangsungan usaha agar tetap bertahan dalam persaingan dunia usaha. Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang telekomunikasi, maka PT. TI Cabang Semarang harus dapat meningkatkan efektivitas fungsi dari tenaga kerja. Dengan perkembangan teknologi yang pesat dan sadar akan pentingnya mendapatkan informasi membuat banyak orang tertarik untuk menggunakan internet sebagai alternatif untuk dapat mengakses informasi serta melakukan aktivitas komunikasi dengan menggunakan internet. Banyaknya provider penyedia jasa telekomunikasi seperti XL, Indosat, Biznet, MnC, My Republic, Firstmedia serta IndiHome membuat persaingan menjadi semakin ketat.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset dalam perusahaan dimana faktor ini dapat mempengaruhi kegiatan perusahaan sehingga memiliki karyawan yang mempunyai keterampilan, pengetahuan, perilaku, sikap serta etos kerja yang baik diharapkan dapat mendukung perusahaan untuk mencapai tujuan. Mengingat pentingnya peranan sumber daya manusia, maka SDM dianggap sebagai suatu aset perusahaan yang perlu perhatian dan pengelolaan yang baik oleh manajemen.

Mangkunegara (2011) menyatakan bahwa kinerja karyawan yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang diperoleh oleh karyawan dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Setiap perusahaan selalu mengharapkan memiliki karyawan yang berprestasi agar dapat memberikan sumbangan yang lebih kepada perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Apabila individu dalam perusahaan berjalan dengan efektif, maka perusahaan juga akan berjalan dengan efektif. Dengan kata lain berjalannya suatu perusahaan bergantung kepada kinerja karyawannya.

PT TI (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) serta

jaringan telekomunikasi di Indonesia. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, saat ini TI mengelola 6 produk yang meliputi mobile, fixed, wholes & internasional, *network infrastructure*, *enterprise digital* dan *consumer digital*. PT TI memiliki strategi untuk mendorong mewujudkan cita-cita Indonesia menjadi kekuatan ekonomi digital terbesar di Asia Tenggara melalui salah satu produknya yaitu IndiHome. IndiHome merupakan layanan digital yang menggunakan teknologi *fiber optic* dengan menawarkan layanan *Triple Play* dan *Dual Play*. Layanan Triple play terdiri dari Internet Rumah, Telepon Rumah dan TV Interaktif, sedangkan layanan *Dual Play* terdiri dari *Internet Fiber* dan Telepon Rumah atau *Internet Fiber* dan TV Interaktif.

Berdasarkan survey yang pernah dilakukan peneliti pada Home Servis Operasional (HSO) 1 PT TI Semarang, peneliti melihat adanya performa kinerja karyawan menurun yang ditandai dengan hasil kerja menurun, bermalas-malasan dalam bekerja serta kehadiran yang tidak rutin sehingga mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai target. Penjelasan tersebut sesuai dengan wawancara yang dilakukan peneliti dengan para karyawan perusahaan yang berinisial D. Subjek D menyatakan:

“Iya mbak, aku bakal males-malesan buat masuk kantor kalau targetnya nggak terpenuhi. Soalnya aku stres kalau nggak dapet-dapet pelanggan. Bawaannya males ke kantor kalau inget belum mencapai target yang ditentukan. Udah nyari ikut open table trus door to door ya kadang pas lagi susah ya nggak dapet-dapet mba. Apalagi aku kerja kan nggak dapet gaji pokok ya mba. Jadi ya harus gimana caranya biar bisa menuhin target biar dapet bonus tambahan. (D, 2018)

Hal ini didukung dengan hasil wawancara subjek ke 2 yang berinisial B mengatakan bahwa:

“Kalau ke kinerja sendiri ya pasti berpengaruh. Misal, target bulan ini harus mendapat 25 pelanggan. Itu gimana caranya kita harus bisa kejar biar dapet bonus. Kita nyari-nyari pelanggan lewat door to door atau open table. Belum lagi kalau pelanggan yang udah daftar tapi malah nggak bisa dihubungi. Wah itu bisa bikin males berangkat, males ikut open table karna udah nggak semangat mba. Mau nyari kerja yang lain juga kan kebutuhan nggak bisa ditunda. Nyari juga kan butuh waktu sedangkan umur juga makin bertambah karna kan perusahaan ada batasan umurnya mba. (B, 2018)

Hal ini didukung dengan hasil wawancara subjek ke 3 yang berinisial W mengatakan bahwa:

“Yaaa gimana ya mbak kalau suruh ke kantor itu tuh ya ke kantor sebentar buat hadir-hadir aja sih, terus abis itu ya pergi lagi. Banyaknya sih pada jarang ke kantor mbak, ke kantor itu tuh cuma kalau ada rapat aja. Apalagi kalau pelanggan yang kita dapet itu tuh ternyata pas kita cek di daerahnya jaringan sudah penuh nah gitu tuh yang bikin kita ngerasa lemes nggak semangat mbak. Kecewa udah nyari pelanggan sekalnya dapet tapi ternyata jaringan tempatnya dia udah penuh haha. Bikin kita rasanya stres aja kalau pas nggak dapet-dapet pelanggan mba karna nginget target biar bisa dapet duit. (W, 2018)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, terlihat kinerja karyawan Home Servis Operation (HSO) 1 PT TI cabang Semarang belum maksimal. Kinerja karyawan yang tidak optimal disebabkan oleh adanya beban target serta stres yang berdampak kepada karyawan itu sendiri dan tentunya perusahaan. Perusahaan harus dapat meminimalisir adanya stres yang diakibatkan oleh beban kerja, karena karyawan akan merasa lebih tenang, disiplin dalam bekerja serta akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan yaitu tercapainya target. Moehariono (2009) menjelaskan bahwa kinerja adalah gambaran tentang tingkat pencapaian dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi yang diwujudkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Kinerja karyawan pada dasarnya dipengaruhi oleh stres kerja yang dialami oleh karyawan. Stres sendiri merupakan suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Pekerjaan yang memerlukan konsentrasi tinggi, beban kerja yang berlebih dari kemampuan serta persaingan yang berat dan tidak sehat dapat memicu munculnya stres kerja yang cukup tinggi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Astianto & Supriyadi (2014) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan Handoko (2012) bahwa stres kerja memiliki peluang dalam mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung dengan seberapa tinggi stres.

Stres kerja yang dialami oleh karyawan dapat menimbulkan efek psikofisiologis yang dapat mempengaruhi kesehatan. Stimulus psikososial yang

diterima dapat menyebabkan perubahan tingkat kadar kolesterol, denyut jantung serta tekanan darah dalam tubuh dan hal ini muncul dalam reaksi *maladaptive* atau patologis. Smet (1994) juga berpendapat Apabila stres terlalu tinggi, prestasi kerja akan menurun dan kemungkinan paling terburuk adalah prestasi kerja menjadi nol karena karyawan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya dan tidak kuat untuk kembali bekerja.

Hasil wawancara dengan subjek yang berinisial B menunjukkan bahwa stres kerja sangat mempengaruhi kinerja kerja karyawan. Peneliti menemukan bahwa adanya stres kerja pada karyawan *HSO (home service opration)* 1 PT TI Semarang yang berdampak kepada kinerja karyawan, sehingga karyawan tidak dapat mengoptimalkan potensi dirinya untuk bekerja secara maksimal. Subjek B menyatakan:

“Ketika ada komplain dari pelanggan karna keteledoran dari teknisi, itu kita yang bakal terus-terusan dihubungi sama pelanggan. Wah itu bikin stres, ditanyai terus-terusan. Kadang sampe tengah malem masih jawabin keluhan-keluhan dari pelanggan. Kalau teknisinya pas kerja ada kesalahan yang ditegur itu kita. Soalnya kan pelanggan taunya dengan kita yang menawarkan produk. Kalau lagi ada keluhan itu jadi males buat nyari pelanggan karna masih kepikiran. Pengen marah-marah juga ke teknisi tapi kan prosedurnya harus followup dulu baru bisa dikerjakan sama teknisinya. Belum antrian buat nunggu teknisinya itu. Selama itu pasti kita masih ditanya-tanya terus sama pelanggan”.
(B, 2018)

Kinerja karyawan selain dipengaruhi oleh stres kerja, juga dipengaruhi oleh beban kerja. Tarwaka (2011) menyatakan bahwa beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan rincian tugas yang harus terselesaikan dalam batas waktu yang sudah ditentukan. Salah satu penyebab tidak optimalnya kinerja dari seseorang yaitu adanya kewajiban untuk mengambil dua atau lebih tugas-tugas yang harus dilakukan secara bersamaan. Semakin banyaknya permintaan untuk mengambil kewajiban tersebut maka semakin berkurangnya performa karyawan dalam melakukan pekerjaan.

Mangkuprawira (2011) menyatakan semakin tinggi permintaan pasar terhadap komoditi tertentu maka perusahaan akan meningkatkan produksinya agar dapat memenuhinya. Prosedur yang sering digunakan dalam menentukan seberapa

banyak tenaga kerja yang dibutuhkan yaitu dengan melakukan analisis pengalaman. Catatan mengenai hasil yang sudah didapatkan dapat menunjukkan hasil rata-rata yang bisa dicapai oleh setiap karyawan. Rata-rata tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui kebutuhan jumlah tenaga kerja.

Karyawan PT TI yang bekerja sebagai karyawan memiliki andil besar dalam membantu perusahaan untuk mencerdaskan generasi bangsa agar “*melek teknologi*” dengan cara menawarkan produk IndiHome kepada masyarakat. Setiap bulan karyawan diberikan target dalam mendapatkan pelanggan baru untuk berlangganan IndiHome. Penjelasan diatas sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan pihak manajemen karyawan HSO (*home service opration*) 1 berinisial E. Subjek E menyatakan:

“Saya bekerja sebagai manajernya para karyawan yang tergabung dalam karyawan perusahaan. Jadi kita itu tim dan saya punya tim yang namanya MCP 1 dengan total 19 anak tapi yang aktif hanya 11 anak. Saya bawahan langsung dari Asisten Manager HSO 1 Pak Kasiban, jadi semacam kaki kanannya manager HSO 1. Minimal untuk setiap bulan per orang harus dapat 5 pelanggan yang PS biar bisa dapat 1 juta. Setiap bulan pasti ada target dari perusahaan dan kita bagaimana caranya biar bisa memenuhi agar dapat bonus tambahan. Yang bekerja dibawah saya kan tidak mendapatkan gaji pokok, jadi ya sebisa dapat duitnya dari seberapa banyak pelanggan yang kita dapatkan dalam sebulan. (E, 2018)

Hal ini didukung dnegan hasil wawancara subjek ke 2 yang berinisial S. Subjek S menyatakan:

“Beban dari pekerjaan saya ya itu mba adanya target yang harus tercapai setiap bulannya. Semisal biar dapat sekian dalam satu bulan, per hari kita harus targetin diri sendiri buat dapat berapa biar nanti targetnya terpenuhi. Yang terhitung kan yang PS artinya yang siap pasang mba, jadi walaupun kita dapat sepuluh pun tapi yang PS cuman satu ya kita dibayar cuman satu pelanggan aja mba. Setiap tingkatan kapasitas internetnya kan beda-beda fee nya. 10 mb kita dapat fee 75ribu sampe paling besar 100 mb itu bisa dapat 300 ribu mba. Nah belum lagi kalau ternyata pelanggan yang sudah terpasang nggak bayar tagihan bulanan, itu dampaknya ke kita yang bakal dipotong fee nya. Kebanyakan karna pelanggan nggak tau harus bayar kemana trus nomer internetnya berapa. kalau terjadi kayak gitu kita harus mengingatkan pelanggan buat segera bayar mba biar nggak diputus. Jangkanya diputus 3 bulan nggak bayar. Ya bebannya kita disitu mba harus nyari pelanggan sama ngurusin prtilannya pelanggan. Kadang

kalau lagi ngurusin masalah pelanggan waktunya kesita sampe nggak bisa nyari pelanggan. (S, 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kinerja karyawan yang ditinjau dari stres kerja dan beban kerja. Karyawan cenderung bermalas-malasan saat bekerja ketika adanya stres yang berdampak terhadap penurunan hasil kerja karyawan. Selain stres, beban kerja juga mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan cenderung menurun performanya dalam bekerja ketika adanya beban yang berlebih. Beban kerja yang berlebih dapat berdampak negatif pada tercapainya target perusahaan.

Awal mula ketertarikan penulis untuk meneliti pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. TI Cabang Semarang yaitu dilatarbelakangi oleh keingintahuan penulis mengenai bagaimana mengungkap pengaruh stres dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. TI Witel Semarang serta untuk memberikan pemahaman dan saran yang lebih mendalam kepada karyawan mengenai stres kerja dan faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian sejenis pernah dilakukan oleh Astianto & Suprihadi (2014) tentang Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisisioner dengan teknik *non probability sampling*. Penelitian sejenis selanjutnya adalah Riny & Dody (2017) dengan judul Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisisioner dengan teknik *sampling jenuh*.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diangkat rumusan masalah yaitu: apakah ada pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. TI Regional Semarang?

C. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. TI Regional Semarang serta untuk

memberikan pemahaman dan saran yang lebih mendalam kepada karyawan dan perusahaan mengenai kinerja karyawan beserta faktor yang mempengaruhinya.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk perkembangan ilmu psikologi khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi yang berkaitan dengan stres kerja dan beban kerja. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar teoritis untuk pengembangan-pengembangan penelitian yang sama pada umumnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada karyawan agar mampu mengambil langkah-langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan yang berkaitan dengan stres kerja dan beban kerja agar nantinya dapat meningkatkan mutu karyawan dan mendorong semangat untuk dalam bekerja.