

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu masalah yang menarik untuk dikaji berkaitan dengan keberlangsungan suatu perusahaan adalah mengenai kinerja karyawan. Dimana kinerja karyawan merupakan sebuah hasil kerja dari karyawan yang apabila mengalami penurunan akan berdampak pada sebuah perusahaan.

Dewasa ini masyarakat Indonesia sedang menuju kearah masyarakat yang berorientasi kerja (*work oriented*). Bukan hanya aspek teknologi yang menjadi sorotan untuk terus dikembangkan, namun sumber daya manusia juga mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga tidak boleh diabaikan. Persaingan didalam dunia kerja semakin meningkat, hal tersebut memacu suatu perusahaan untuk terus meningkatkan kinerja karyawan agar dapat mencapai tujuan perusahaan yang akan mendatangkan *profit* (keuntungan). Semua perusahaan menginginkan kinerja karyawannya meningkat, termasuk pada perusahaan PT. Inti (Persero) Bandung.

PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (PT. INTI) merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada dibawah Badan Pengelolaan Industri Strategis (BPIS) yang bergerak dalam bidang teknologi komunikasi khusus bidang

produksi jasa. PT. INTI (Persero) bergerak dalam bidang produksi jasa engineering, diantaranya melakukan kegiatan usaha pendukung jasa telekomunikasi, jasa perakitan, instalasi, desain dan perekayasaan, pelayanan purna jual, penelitian dan pengembangan konsultasi dan perancangan, manajemen proyek, serta pendidikan latihan. Oleh karena itu dalam menjalankan usahanya PT. INTI harus didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang tinggi.

Setiap perusahaan pasti menginginkan kinerja karyawan yang terus meningkat, namun terkadang hal tersebut tidak dapat terpenuhi. Seperti halnya di PT. Inti yang mengalami naik turunnya kinerja karyawan pada divisi Operasional CELCO Produksi dan Purnajual. Hal tersebut akan digambarkan pada tabel berikut:

**Tabel 1.**  
**Data Kinerja Pegawai Divisi Operasional CELCO Produksi dan Purnajual PT. Inti (Persero) Bandung Tahun 2008-2012**

Nilai Kinerja				
Tahun	Jumlah Karyawan	Nilai	Rata-rata Nilai (%)	Keterangan
<b>2008</b>	68	5578.69	82.04	-
<b>2009</b>	68	6800	100	Naik 17.96
<b>2010</b>	84	6425.16	76.49	Turun 23.51
<b>2011</b>	80	6233.6	77.92	Naik 1.43
<b>2012</b>	73	5578.23	76.41	Turun 0.51

Sumber: Divisi *Human Capital Management* PT. INTI (Bagian: Pengembangan Sistem dan Penilaian Kinerja)

Septi Putriani, 2014  
*PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. INTI (PERSERO) BANDUNG PADA DIVISI OPERASIONAL CELCO PRODUKSI DAN PURNAJUAL (OCPP)*

Standar minimal penilaian kinerja karyawan di PT.Inti yaitu sebesar 80%, dengan standar tersebut maka dapat terlihat tinggi rendahnya nilai kinerja berdasarkan tabel diatas. Pada tahun 2008 dan 2009 nilai kinerja karyawan telah memenuhi standar atau bahkan melebihi standar minimal yaitu sebesar 80%. Namun pada tahun 2010 mengalami penurunan sebesar 23.51% yaitu menjadi 76.49%. dengan nilai tersebut maka pada tahun 2010 nilai kinerja karyawan belum memenuhi standar. Sedangkan pada tahun 2011 kinerja karyawan mengalami kenaikan sebesar 1.43% menjadi 77.92%. Meskipun kinerja karyawan mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, namun nilai tersebut masih belum memenuhi standar. Dan pada tahun 2012 mengalami penurunan kembali sebesar 0.51% menjadi 76.41%. yang dimana nilai tersebut masih belum memenuhi standar penilaian kinerja yang telah ditentukan.

Melihat dari data diatas, dapat menggambarkan bahwa masih rendahnya kinerja karyawan di PT. INTI (Persero) Bandung pada divisi operasional CELCO produksi dan purnajual. Maka jika kondisi tersebut terus dibiarkan dikhawatirkan akan berdampak pada kepentingan perusahaan. Maka pentingnya mengelola kinerja karyawan untuk mendukung dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Oleh karena itu dalam upaya memahami dan memecahkan masalah fenomena menurunnya kinerja karyawan di PT. INTI (Persero) Bandung pada divisi operasional CELCO produksi dan purnajual, maka dibutuhkan pendekatan untuk memecahkan

**Septi Putriani, 2014**

***PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. INTI (PERSERO) BANDUNG PADA DIVISI OPERASIONAL CELCO PRODUKSI DAN PURNAJUAL (OCP)***

masalah tersebut, dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perilaku organisasi.

Dimana Luthans (2006:198) dan Gibson, et al. (1997:13) mengungkapkan bahwa stimulus merupakan suatu rangkaian yang akan menghasilkan konsekuensi atau hasil tertentu. Yang dimana stimulus merupakan rangsangan dari situasi lingkungan yang dihadapi. Lingkungan dapat menghasilkan suatu perilaku sebagai reaksi dari individu. Maka dari itu individu dan lingkungan akan selalu berada dalam suatu hubungan yang tidak terpisahkan. Maka berdasarkan model teori perilaku organisasi ini, stimulus yang dihadapi individu akan menghasilkan suatu perilaku yang akan berdampak pada hasil kerja karyawan.

## **1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

Inti kajian dalam penelitian ini adalah masalah kinerja karyawan di PT. Inti (Persero) Bandung pada divisi operasional CELCO produksi dan purnajual. Yang dimana kinerja karyawan merupakan suatu pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan dalam mendukung keberlangsungan perusahaan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu menurut pendapat Gibson (Soekidjo, 2009:124) menyatakan bahwa faktor-faktor yang menentukan kinerja seseorang dikelompokkan menjadi 3 faktor utama, yaitu:

**Septi Putriani, 2014**

***PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. INTI (PERSERO) BANDUNG PADA DIVISI OPERASIONAL CELCO PRODUKSI DAN PURNAJUAL (OCPP)***

- 1) Variabel individu, yang terdiri dari: pemahaman terhadap pekerjaannya, pengalaman kerja, latar belakang keluarga, tingkat sosial ekonomi, dan faktor demografi (umur, jenis kelamin, etnis, dan sebagainya).
- 2) Variabel organisasi, yang antara lain terdiri dari: kepemimpinan, desain pekerjaan, sumber daya yang lain, struktur organisasi, dan sebagainya.
- 3) Variabel psikologis, yang terdiri dari persepsi terhadap pekerjaan, motivasi, kepribadian, dan sebagainya.

Salah satu yang menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor psikologis, dimana ada pendapat lain yang menyatakan bahwa “yang termasuk kondisi psikologis kerja yaitu stres kerja, bosan kerja, letih kerja” (A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2010:105). Adapun gejala perilaku yang ditimbulkan karena stres biasanya mencakup dari tingkat keluar masuknya karyawan, perubahan produktivitas, cepat merasa gelisah, susah tidur, dan lain sebagainya.

Diduga faktor yang paling berpengaruh terhadap rendahnya kinerja karyawan pada divisi operasional CELCO produksi dan purnajual di PT.Inti adalah masalah stres kerja. Maka penelitian ini dibatasi hanya meneliti faktor stres kerja saja. Hal tersebut dapat dilihat dari keluar masuknya karyawan (*turnover*). Sebagaimana terlihat dari data berikut:

**Tabel 2.**  
**Daftar *Turnover* Karyawan Divisi Operasional CELCO Produksi Dan Purnajual di PT.Inti (Persero) Bandung Tahun 2009-2012**

Tahun	Masuk	Keterangan	Keluar	Keterangan
2009	9	-	9	-

Septi Putriani, 2014  
*PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. INTI (PERSERO) BANDUNG PADA DIVISI OPERASIONAL CELCO PRODUKSI DAN PURNAJUAL (OCPP)*

2010	18	Naik 9	2	Turun 2
2011	4	Turun 14	8	Naik 6
2012	3	Turun 1	10	Naik 2

Sumber: Divisi OCPP

Terlihat dari data diatas, bahwa pada tahun 2009 karyawan yang masuk sebanyak 9 orang, dan meningkat pada tahun 2010 menjadi 18 orang. Namun pada tahun 2011 karyawan yang masuk menurun menjadi 4 orang, dan menurun kembali menjadi 3 orang ditahun 2012. Sedangkan jumlah karyawan yang keluar semakin meningkat. Yang awalnya pada tahun 2009 sebanyak 9 orang, lalu pada tahun 2010 menurun menjadi 2 orang, dan ditahun berikutnya bertambah menjadi 8 orang, dan pada tahun 2012 semakin bertambah menjadi 10 orang. Hal tersebut menggambarkan bahwa masih belum seimbang nya keluar masuk karyawan dikarenakan jumlah karyawan yang keluar lebih banyak dibandingkan dengan karyawan yang masuk. Hal tersebut dapat diindikasikan sebagai akibat dari stres kerja yang dialami oleh karyawan.

Selain itu berdasarkan pernyataan karyawan mengatakan bahwa masih seringnya mengalami hambatan-hambatan dalam pekerjaan seperti kurangnya waktu dalam pengerjaan tugas sehingga karyawan sering dihadapkan pada tekanan-tekanan yang akan memicu terjadinya stres. Dikarenakan suatu proyek yang sedang dikerjakan terkadang mengalami hambatan yang tidak terduga saat di lapangan. Hal tersebutlah yang biasanya memicu terjadinya stres.

**Septi Putriani, 2014**

***PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. INTI (PERSERO) BANDUNG PADA DIVISI OPERASIONAL CELCO PRODUKSI DAN PURNAJUAL (OCPP)***

Dengan demikian berdasarkan uraian-uraian diatas, maka masalah kinerja karyawan dalam penulisan ini akan dikaji dari stres kerja.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pernyataan masalah (problem statement) di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah secara spesifik menjadi sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat stres kerja di PT. Inti (Persero) Bandung pada divisi Operasional CELCO Produksi dan Purnajual?
2. Bagaimana gambaran tingkat kinerja di PT. Inti (Persero) Bandung pada divisi Operasional CELCO Produksi dan Purnajual?
3. Adakah pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Inti (Persero) Bandung pada divisi Operasional CELCO Produksi dan Purnajual?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah tentang stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Inti (Persero) Bandung pada divisi Operasional CELCO Produksi dan Purnajual. Penelitian tersebut diperlukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Secara khusus, tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana gambaran tingkat stres kerja di PT. Inti (Persero) Bandung pada divisi Operasional CELCO Produksi dan Purnajual.
2. Mengetahui bagaimana gambaran tingkat kinerja karyawan di PT. Inti (Persero) Bandung pada divisi Operasional CELCO Produksi dan Purnajual.
3. Mengetahui adakah pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Inti (Persero) Bandung pada divisi Operasional CELCO Produksi dan Purnajual.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Jika tujuan penelitian yang dipaparkan diatas tercapai, penelitian ini akan memberikan dua macam kegunaan, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

#### **1. Kegunaan teoritis**

Diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu dan memperkaya konsep dan teori yang dapat membantu perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen perkantoran. Dan diharapkan juga dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya yang relevan.

#### **2. Kegunaan praktis**

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi sebagai bahan informasi dan kegunaan bagi perusahaan. Dimana penelitian ini dapat

**Septi Putriani, 2014**

***PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. INTI (PERSERO) BANDUNG PADA DIVISI OPERASIONAL CELCO PRODUKSI DAN PURNAJUAL (OCPP)***

menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk memperkecil tingkat stres kerja agar tercapainya peningkatan kinerja karyawan.

**Septi Putriani, 2014**

***PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. INTI (PERSERO) BANDUNG  
PADA DIVISI OPERASIONAL CELCO PRODUKSI DAN PURNAJUAL (OCP)***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)