

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan, dengan segala kebutuhannya dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan ujung tombak yang akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan dan juga merupakan faktor yang dapat menentukan maju mundur serta hidup matinya suatu perusahaan. Dunia bisnis yang berkembang semakin pesat serta perkembangan pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih saat ini akan membawa perubahan terhadap pola kehidupan karyawan. Perubahan tersebut mengakibatkan tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap karyawan untuk lebih meningkatkan kinerja mereka.

Bernardin and Russel (2010) menyatakan bahwa *“Performance is defined as the record of outcomes produced on specified job functions or activities during a specified time period”*. “Kinerja adalah outcome yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan dalam suatu periode waktu tertentu atau pada saat ini”.

Kinerja karyawan merupakan hal yang penting dalam perusahaan untuk mencapai tujuannya, sehingga berbagai usaha dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Seorang karyawan dikatakan memiliki kinerja yang baik, jika beban kerja yang ditetapkan tercapai atau jika realisasi hasil lebih tinggi daripada yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Adanya tuntutan akan target yang ingin dicapai, jadwal kerja yang padat dan kesibukan yang menuntut karyawan bekerja ekstra bahkan diluar jam kerja dan harus bekerja lebih lama dan lebih giat demi mempertahankan status sosial ekonomi keluarga, hal ini seringkali memicu terjadinya stres kerja. Menurut Ivancevich dan Matteson (2007) stres adalah suatu respon adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau kejadian eksternal (lingkungan)

yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik secara berlebihan pada seseorang.

Adanya stres kerja pada karyawan bagi perusahaan dapat menurunkan produktivitas kerja, *turn over* karyawan dan tentu saja akan menurunkan citra perusahaan. Bagi karyawan akan menimbulkan hilangnya semangat dan gairah kerja yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja dan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom) adalah satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Berdiri sejak 23 Oktober 1856, saat ini Telkom merupakan salah satu BUMN yang sahamnya dimiliki oleh Publik, Bank of New York, dan Investor dalam Negeri. Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan.

Dalam pengoperasiannya di seluruh wilayah Indonesia, PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) dibagi menjadi tujuh Divisi Regional (DIVRE) yaitu DIVRE I untuk wilayah Sumatera, DIVRE II untuk wilayah Jakarta dan sekitarnya, DIVRE III untuk wilayah Jawa Barat, DIVRE IV untuk wilayah Jawa Tengah dan DI Yogyakarta, DIVRE V untuk wilayah Jawa Timur, DIVRE VI untuk wilayah Kalimantan, dan DIVRE VII untuk wilayah Indonesia Bagian Timur.

DIVRE III sebagai penanggung jawab area provinsi Jawa Barat membawahi beberapa wilayah telekomunikasi (WITEL) yang bertanggung jawab sesuai wilayah kota atau kabupaten masing-masing, diantaranya Witel Bandung, Witel Karawang, Witel Sukabumi, Witel Tasikmalaya, dan Witel Cirebon.

Penelitian ini dilakukan di PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Witel Bandung yang berlokasi di jalan Lembong No 11 Kota Bandung. PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Witel Bandung dalam peta bisnis layanan jasa telekomunikasi menguasai wilayah Kota Bandung dan sekitarnya, Bandung Barat, Bandung Timur, Cimahi dan Sumedang.



Sumber: File Prezi HR Telkom Witel Bandung

Gambar 1. 1

Peta Wilayah Telekomunikasi (Witel) Bandung

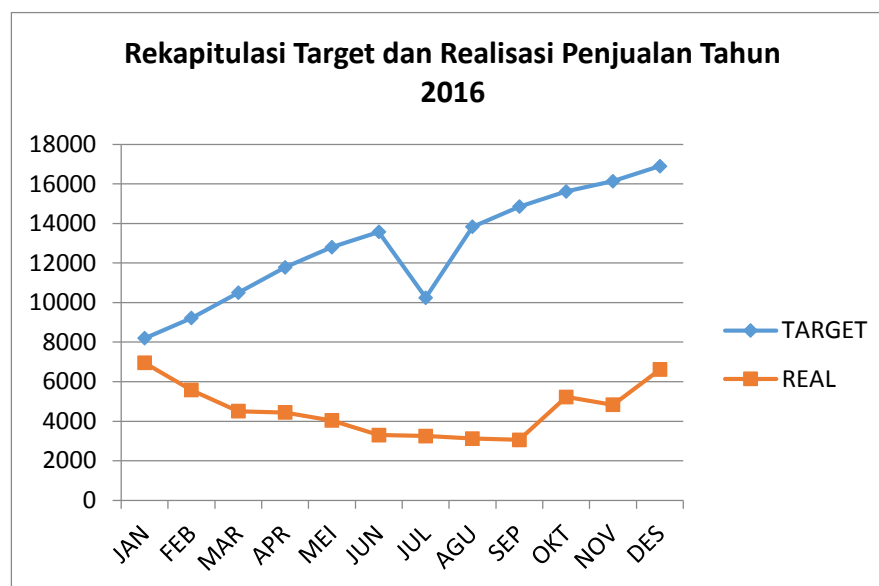
Pada tahun 2016 pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Witel Bandung terlihat adanya aktivitas kerja yang menurun. Aktivitas kerja yang menurun itu terlihat dari data penjualan yang tidak pernah mencapai target perusahaan setiap bulannya. Hal ini terjadi akibat kurangnya konsentrasi karyawan dalam bekerja sehingga hasil kerja yang dihasilkan karyawan tersebut tidak maksimal, jumlah pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu kerja yang diberikan sehingga karyawan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, ketidaksesuaian jam kerja karyawan yang menyebabkan kondisi fisik karyawan menurun sehingga karyawan kurang konsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaannya dan kondisi lapangan pekerjaan yang membuat mereka merasa jenuh dan bosan dalam melakukan pekerjaannya.

Dibawah ini adalah data target penjualan dan realisasi PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Witel Bandung bulan Januari sampai Desember 2016

Tabel 1. 1
Data Pencapaian Target Penjualan Tahun 2016

Bulan	Target	Realisasi
Januari	8.194	6.953
Februari	9.219	5.578
Maret	10.496	4.505
April	11.779	4.441
Mei	12.804	4.033
Juni	13.569	3.300
Juli	10.243	3.252
Agustus	13.826	3.125
September	14.851	3.059
Oktober	15.620	5.225
November	16.133	4.830
Desember	16.900	6.608
Total	153.634	54.909

Sumber: War Room PT Telkom Witel Bandung 2016



Sumber: War Room PT Telkom Witel Bandung 2016

Gambar 1. 2
Grafik Pencapaian Target dan Realisasi Penjualan Tahun 2016

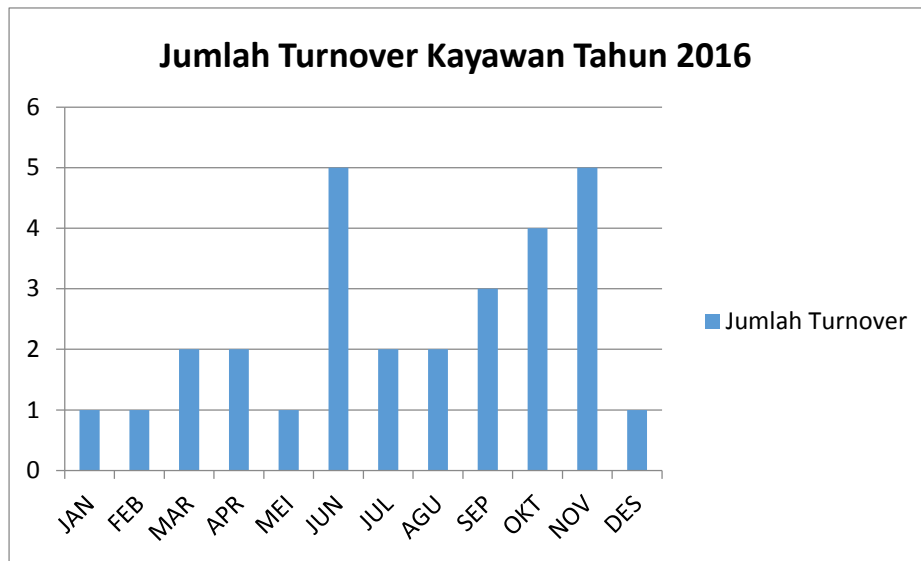
Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat hasil penjualan tidak sesuai dengan harapan perusahaan, karena hasil penjualan dari tiap bulan tidak pernah mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan perusahaan cenderung mengalami penurunan kuantitas penjualan dari bulan ke bulannya. Hal ini menunjukkan kinerja karyawan yang masih rendah. Apabila hal ini dibiarkan, maka akan berdampak buruk pada kinerja karyawan terutama pada keuntungan perusahaan secara keseluruhan.

Masalah rendahnya kinerja karyawan dapat dilihat juga dari fluktuasi angka *turnover* karyawan. Berikut data *turnover* karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Witel Bandung tahun 2016

Tabel 1. 2
Data Turnover Karyawan Tahun 2016

Bulan	Jumlah Karyawan Keluar Per Bulan
Januari	1
Februari	1
Maret	2
April	2
Mei	1
Juni	5
Juli	2
Agustus	2
September	3
Oktober	4
November	5
Desember	1
Total	30

Sumber: HR PT Telkom Witel Bandung 2016



Sumber: HR PT Telkom Witel Bandung 2016

Gambar 1. 3

Grafik Jumlah Turnover Karyawan Tahun 2016

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dilihat bahwa angka *turnover* yang terjadi di PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Witel Bandung mengalami fluktuasi. Meskipun angka *turnover* sempat turun di bulan Mei namun pada bulan Juli turnover di perusahaan mengalami peningkatan yang cukup drastis, lalu angka *turnover* kembali turun di bulan Juli, namun dari bulan September angka *turnover* kembali mengalami peningkatan sampai dengan bulan November. Fenomena ini tentunya cukup mengkhawatirkan bagi perusahaan karena *turnover* tentunya akan menghambat produktivitas perusahaan karena mereka harus menunggu masuknya karyawan pengganti dan membantu mereka beradaptasi dengan pekerja barunya serta menambah beban biaya yang harus dikeluarkan untuk rekrutmen karyawan baru.

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis terhadap manajer HRD PT. Telkom Indonesia (Telkom) Witel Bandung bahwa tingkat stres yang cukup tinggi disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya tingginya senioritas di perusahaan, adanya tuntutan target dari perusahaan yang terlalu tinggi, keberagaman jenis pekerjaan dan beban kerja yang berlebihan yang menyebabkan menurunnya kondisi badan dan daya konsentrasi yang menyebabkan kinerja mereka menurun dan menimbulkan stres.

Wina Desiana Gunawan, 2017

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM) WITEL BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | Respository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

Bagi perusahaan adanya stres kerja yang cukup tinggi dapat berpengaruh terhadap konsentrasi, kelalaian dalam bekerja dan tentu saja mempengaruhi kinerja pegawai yang akhirnya berakhir pada pengunduran diri.

Dari latar belakang di atas maka penulis mencoba melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas pada PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung terlihat adanya penurunan kinerja karyawan, penurunan tersebut terlihat dari data penjualan yang tidak pernah mencapai target dan cenderung menurun kuantitasnya dari setiap bulannya. Adanya tuntutan target dari perusahaan, beban kerja yang berlebihan dan tuntutan pekerjaan yang tidak sebanding dengan waktu kerja yang diberikan menjadi salah satu faktor stres kerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung.

Adanya tekanan yang muncul dari beberapa tempat yang apabila terjadi secara berkepanjangan dan tidak dapat diatasi dengan baik oleh pegawai dapat menimbulkan stres kerja, yang tentu saja hal ini menjadi salah satu faktor yang dapat menurunkan kinerja karyawan yang nantinya akan berujung pada penurunan tingkat produktifitas perusahaan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah yang diidentifikasi dalam masalah ini adalah :

1. Bagaimana gambaran stres kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Witel Bandung?
2. Bagaimana gambaran kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Witel Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Witel Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran stres kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Witel Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Witel Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Witel Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian yang di lakukan, diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman lebih mengenai pengaruh stres kerja terhadap prestasi kerja, sehingga dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai stres kerja terhadap kinerja karyawan sehingga dapat menjadi masukan untuk kedepannya dalam upaya meningkatkan kualitas karyawan