

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu aspek terpenting di dalam sebuah Perusahaan adalah sumber daya manusia. Semakin meningkatnya sumber daya manusia dalam perusahaan, maka perusahaan akan terus berkembang dan terus memberikan nilai tambah. Perusahaan dibentuk berdasarkan suatu visi dan misi, yang dalam pelaksanaan visi dan misi tersebut dikelola oleh manusia-manusia yang saling bekerjasama. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan sebuah manajemen sumberdaya manusia dalam perusahaan. Hal itu untuk mengelola sumber daya manusia yang memiliki perbedaan kepentingan agar selalu berkomitmen sama untuk memajukan perusahaan.

Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia atau karyawan dalam rangka pencapaian tujuannya secara efektif dan efisien. Tersedianya sumber daya yang profesional telah menjadi kebutuhan strategis perusahaan atau organisasi. Kebutuhan ini didasari oleh pemahaman bahwa sumber daya manusia adalah penentu atas keberhasilan organisasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan menurut Mangkunegara dalam Carudin (2011:3) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Selain itu, dengan memiliki karyawan yang berprestasi perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Apabila individu dalam perusahaan

yaitu sumber daya manusia berjalan efektif, maka perusahaan juga tetap berjalan efektif. Dengan kata lain keberlangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Untuk membuat karyawan memiliki kinerja yang maksimal, terkadang perusahaan mengalami hambatan. Hambatan tersebut bisa muncul dari faktor organisasi maupun dari dalam diri karyawan itu sendiri.

beban kerja merupakan salah satu faktor penghambat kinerja karyawan. Beban kerja berlebih, akan membutuhkan waktu untuk bekerja dengan jumlah jam yang sangat banyak untuk menyelesaikan semua tugas yang telah ditetapkan, dan ini yang merupakan sumber tambahan beban kerja. Setiap pekerjaan diharapkan dapat diselesaikan secara cepat, dalam waktu sesingkat mungkin. Waktu merupakan salah satu ukuran, namun bila desakan waktu dapat menyebabkan timbulnya banyak kesalahan atau menyebabkan kondisi kesehatan pekerja menurun, maka itulah yang merupakan cerminan adanya beban kerja berlebih.

Adanya beban berlebih mempunyai pengaruh yang tidak baik pada kesehatan pekerja. Perusahaan perlu mengukur beban pekerjaan yang akan diberikan kepada karyawan. Antara kekuatan karyawan, baik secara fisik maupun mental dengan beban kerja yang diberikan harus seimbang. Beban pekerjaan yang terlalu ringan dibanding kekuatan karyawan akan membuat terjadinya inefisiensi. Sebaliknya, jika beban pekerjaan terlalu besar dibanding kekuatan karyawan maka akan membuat karyawan menjadi kelelahan dan stres.

Perusahaan atau organisasi juga harus mampu memperhatikan stress kerja karyawannya. Karena stress kerja yang dialami karyawan juga menjadi faktor penghambat kinerja karyawan. Stres merupakan suatu keadaan seseorang

mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan di luar diri seseorang. Stres dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi karyawan. Menurut Siagian (2009:300) stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi dengan lingkungannya, baik lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan.

Manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu menyesuaikan antara keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya. Segala macam bentuk stres pada dasarnya disebabkan oleh kekurangmengertian manusia akan keterbatasan dirinya sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasannya inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe dasar stres. Pada dasarnya stres kerja yang dialami oleh karyawan tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan karena kinerja yang dihasilkan menurun, tingkat absensi tinggi serta *turnover*. Setiap orang di manapun ia berada dalam suatu organisasi, dapat berperan sebagai sumber penyebab stres bagi orang lain

Permasalahan beban kerja dan stress kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada kondisi nyata terjadi pada PT Telkom Indonesia Tbk di Kabupaten Bangkalan. Hal ini dapat dilihat dari waktu bekerja dan target yang diberikan kepada karyawan. Waktu bekerja karyawan di PT Telkom Indonesia Tbk Kabupaten Bangkalan yaitu hari senin-sabtu dengan jam kerja dimulai pukul 07.30 s/d 16.30 WIB. Hal ini jelas tidak sesuai dengan aturan yang berlaku,

waktu bekerja karyawan diatur dalam Undang-undang No. 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan dalam pasal 77 yang menyatakan mewajibkan setiap perusahaan untuk melaksanakan ketentuan jam kerja. Ketentuan jam kerja ini telah diatur dalam 2 sistem, yaitu untuk karyawan yang bekerja 6 hari dalam 1 minggu, jam kerjanya adalah 7 jam dalam 1 hari dan 40 jam dalam 1 minggu. Sedangkan untuk karyawan dengan 5 hari kerja dalam 1 minggu, jam kerjanya adalah 8 jam dalam 1 hari dan 40 jam dalam 1 minggu. Apabila melebihi dari ketentuan waktu kerja tersebut, maka waktu kerja dianggap sebagai waktu kerja lembur sehingga pekerja berhak atas upah lembur.

Selain waktu bekerja yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, karyawan PT Telkom Indonesia Tbk Bangkalan juga dibebankan target yang tinggi oleh pihak manajemen yaitu karyawan diwajibkan untuk memasang sambungan jaringan baru sebanyak 10 pemasangan setiap harinya dan dalam memperbaiki kerusakan jaringan karyawan diharuskan memperbaiki dalam waktu 3 hari.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, banyak karyawan yang mengeluh atas waktu kerja dan target yang diberikan oleh pihak manajemen karena menganggap waktu bekerja dan beban kerja yang diberikan diluar kemampuan dirinya. Kondisi ini seringkali membuat karyawan mengalami stres yang imbasnya terhadap penurunan kinerja karyawan dan kinerja perusahaan.

Berikut adalah jumlah total keseluruhan pengguna jasa PT Telkom Indonesia di kabupaten bangkalan:

**Tabel 1.1 Jumlah Total Pengguna Jasa PT. Telkom Indonesia Tbk.
Kabupaten Bangkalan Tahun 2017**

Bulan	Tahun		
	2013	2014	2015
Januari	548	158	33
Februari	478	136	45
Maret	286	150	164
April	114	90	198
Mei	140	102	150
Juni	195	99	173
Juli	127	68	132
Agustus	111	156	159
September	270	169	195
Oktober	230	208	238
November	232	152	
Desember	189	155	
Jumlah	3018	1643	1487

Sumber: PT Telkom Indonesia Tbk. Kantor bangkalan, Mei 2017

<http://dashboard.telkom.co.id/ms2n/index.php>

Dari tabel diatas menunjukan bahwa dalam 3 tahun terakhir kinerja PT Telkom Indonesia Tbk Kabupaten Bangkalan mengalami penurunan, hal ini diindikasikan dengan berkurangnya jumlah pelanggan atau pengguna jasa PT Telkom Indonesia Tbk Kabupaten Bangkalan sejak tahun 2013-2015.

beban kerja dan stres kerja adalah faktor yang menghambat kinerja seseorang karyawan di dalam sebuah perusahaan. Beban kerja yang berlebihan dapat mengakibatkan timbulnya stress kerja pada karyawan. Jika karyawan tidak diberikan target yang tinggi maka kinerja perusahaan menjadi rendah. Namun, jika karyawan diberikan target yang tinggi secara terus menerus maka akan membuat karyawan menjadi stress. Kondisi ini membuat perusahaan mengalami dilematis.

Kondisi dilematis ini juga dialami oleh PT Telkom Indonesia Tbk. di Kabupaten Bangkalan. Sebagai perusahaan yang *go publik*, PT Telkom Indonesia Tbk. perlu menjaga produktivitasnya sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada pemerintah dan publik sebagai pemilik modal.

Kinerja perusahaan harus terus meningkat dari waktu ke waktu dengan cara memberikan beban kerja yang berat kepada karyawannya dan memberikan target yang tinggi.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pelayanan prima menjadi kunci untuk menghasilkan kinerja yang tinggi. Setiap keinginan konsumen harus direspon cepat. Komplain dari konsumen atas pelayanan yang diberikan harus ditangani dengan baik. Kerusakan atau gangguan jaringan harus cepat diperbaiki agar konsumen merasa puas dan tetap loyal kepada perusahaan.

Untuk melakukan hal itu, kerja karyawan harus ditekankan pada hasil. Kerja harus sesuai target baik secara kualitas maupun kuantitas agar tidak ditinggalkan oleh konsumen. Pekerjaan karyawan juga harus diawasi agar semua sesuai dengan target yang ditetapkan.

Selama ini dalam hal melayani pelanggan yang sedemikian banyak itu, seperti membuat sambungan baru, memperbaiki kerusakan jaringan, memeriksa sambungan, menjaga keamanan dan kebersihan kantor agar pelanggan tetap merasa nyaman dan puas, PT Telkom Indonesia Tbk. Kabupaten Bangkalan menggunakan tenaga kerja alih daya atau *outsourcing*. Untuk memenuhi permintaan konsumen dan merespon komplain konsumen dengan cepat dan tepat.

Dengan jumlah pelanggan yang sedemikian banyak, sudah seharusnya karyawan PT Telkom Indonesia Tbk. Kabupaten Bangkalan bekerja dengan ekstra. Dan kondisi yang terjadi saat ini di PT Telkom Indonesia Tbk. Kabupaten Bangkalan, jumlah karyawan terlampaui jauh dengan jumlah pelanggannya. Berikut adalah jumlah total keseluruhan karyawan *outsourcing* PT Telkom Indonesia di kabupaten bangkalan:

Tabel 1.2 Tentang Jumlah Karyawan *Outsourcing* PT Telkom Indonesia Kabupaten Bangkalan Tahun 2017

No	Bagian Karyawan	Jumlah Karyawan	Keterangan
1	GGN	19 Orang	- di STO Bangkalan 10 orang - di STO Blega 2 orang - di STO Kamal 4 orang - di STO Arosbaya 2 orang

			- di STO Tanjung bumi 1 orang
2	MDF	3 Orang	Hanya ada di STO Bangkalan
3	HELPDESK	4 Orang	Hanya ada di STO Bangkalan
4	TEAM BUSER	5 Orang	Hanya ada di STO Bangkalan
5	<i>SERVICE POINT</i>	4 Orang	Hanya ada di STO Bangkalan
6	TEKNIK <i>NETWORK</i>	3 Orang	Hanya ada di STO Bangkalan
7	TEKNIK IT	3 Orang	Hanya ada di STO Bangkalan
8	<i>SECURITY</i>	12 Orang	- di STO Bangkalan 4 orang - di STO Blega 2 orang - di STO Kamal 3 orang - di STO Arosbaya 3 orang - di STO Tanjung bumi tidak ada
9	<i>CLEANING SERVICE</i>	8 Orang	- di STO Bangkalan 3 orang - di STO Blega 1 orang - di STO Kamal 2 orang - di STO Arosbaya 1 orang - di STO Tanjung bumi 1 orang
Jumlah Karyawan		61 Orang	

Sumber: Data diperoleh dari PT Telkom Indonesia Tbk Bangkalan, Mei 2017

Kondisi ini yang menyebabkan PT Telkom Indonesia di Kabupaten Bangkalan memberikan beban kerja yang lebih kepada karyawannya. karyawan *outsourcing* perlu diberikan beban kerja yang tinggi. Jika masih banyak pekerjaan yang belum bisa diselesaikan maka perlu dilakukan kerja lembur.

Sebagaimana telah diuraikan diatas berdasarkan teori ritme kerja yang serba bergegas dan terus menerus akan menguras tenaga dan pikirankaryawan. Karyawan *outsourcing* yang terlampau lelah karena pekerjaan akan mengalami stress dan justru akan membuat kinerjanya menurun.

Selama ini manajemen PT Telkom Indonesia Tbk.Bangkalan belum mengetahui apakah beban kerja yang diberikan selama ini sudah melebihi beban kerja maksimal karyawan *outsourcing*. Selain itu, pihak manajemen juga belum mengetahui apakah selama ini pekerjaan yang diberikan membuat karyawan *outsourcing* mengalami stres yang pada akhirnya menyebabkan kinerja karyawan *outsourcing* menurun.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul "Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Outsourcing* PT Telkom Indonesia Tbk. Se-Kabupaten Bangkalan."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *outsourcing* PT Telkom Indonesia Tbk. se-Kabupaten Bangkalan?
2. Apakah stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *outsourcing* PT Telkom Indonesia se- Kabupaten Bangkalan?
3. Apakah beban kerja dan stress kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan *outsourcing* PT Telkom Indonesia se-Kabupaten Bangkalan?
4. Diantara kedua variabel tersebut diatas manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan *outsourcing* PT Telkom Indonesia se-Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *outsourcing* PT TelkomIndonesia Tbk. se-Kabupaten Bangkalan
2. Untuk mengetahui apakah stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *outsourcing* PT Telkom Indonesia Tbk. se-Kabupaten Bangkalan
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan stress kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan *outsourcing* PT Telkom Indonesia Tbk. se-Kabupaten Bangkalan
4. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan *outsourcing* PT Telkom Indonesia se-Kabupaten Bangkalan

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, berikut beberapa manfaat bagi peneliti maupun pihak-pihak yang terakait, yakni:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan sebagai evaluasi dan bahan pertimbangan bagi perusahaan tentang pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi tambahan pembendaharaan kepustakaan sehingga dapat menjadi perbandingan bagi mahasiswa dalam menyusun penelitian.

3. Bagi Peneliti

Sebagai pengalaman penelitian langsung di lapangan yang bisa menambah wawasan dan pengetahuan di bidang beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan.