

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. Infomedia Nusantara (Infomedia) adalah anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (TELKOM) yang dipercaya untuk menjadi pusat pemeliharaan dan pengembangan *database* telepon. Tahun 1975 merupakan awal perjalanan usaha PT. Infomedia Nusantara menjadi perusahaan pertama penyedia layanan informasi telepon di Indonesia. Infomedia merupakan perusahaan penerbit Buku Petunjuk Telepon (BPT) *White Pages* atau *Yellow Pages* yang telah berpengalaman dalam pengolahan data pelanggan telepon dan data bisnis di seluruh Indonesia, dengan demikian dinamisanya kehidupan masyarakat, informasi menempati posisi sentral dalam mendorong berbagai perubahan. (<https://www.infomedia.co.id>)

Dibawah arahan PT.TELKOM, Infomedia fokus menangani portofolio layanan Informasi untuk menjadi pemimpin dalam perusahaan *Business Process Management* di kawasan ini. PT. Infomedia Nusantara adalah salah satu perusahaan penyedia layanan informasi telepon atau yang lebih dikenal dengan sebutan *call center* di Indonesia. Lokasi perusahaan yang menjadi objek penelitian berada di Jalan Terusan Buah Batu No.91 Bandung. Gambar 1.1 menunjukkan logo dari PT. Infomedia.



**Gambar 1.1 Logo Infomedia**

Sumber : [www.infomedia.co.id](http://www.infomedia.co.id) (Diakses 7 Oktober 2017)

### **1.1.1 Visi dan Misi PT. Infomedia Nusantara**

Visi dan misi perusahaan dapat tercapai apabila ditunjang dengan beberapa komponen, salah satunya sumber daya manusia. Adapun visi dan misi PT. Infomedia Nusantara, yaitu :

#### **Visi**

Menjadi penyedia jasa layanan informasi terkemuka, penghubung penjual dan pembeli di kawasan regional.

#### **Misi**

Memberikan produk dan layanan yang terbaik untuk meningkatkan nilai tambah bagi pelanggan.

### **1.1.2 Sejarah PT. Infomedia Nusantara**

Awal transformasi bisnis PT Infomedia Nusantara dimulai pada tahun 2009, PT Infomedia Nusantara melakukan transformasi pada bisnis utamanya yaitu *Digital Rich Media Content (DRMC)* dan *Contact Center & Outsourcing Service (CC&OS)*. Pada tahun 2011, PT Infomedia kembali melakukan transformasi bisnisnya menjadi tiga pilar bisnis yaitu *Business Process Outsourcing/ Knowledge Process Outsourcing (BPO/KPO)*, *Directory & Advertising* dan *Printing & Publishing*. Berdasarkan laporan tahunan Telkom 2012, Metra meningkatkan kepemilikan saham PT Infomedia Nusantara sehingga komposisi kepemilikan menjadi 51% dimiliki Metra dan 49% dimiliki Telkom. Pada tahun 2013, PT Infomedia Nusantara melakukan restrukturisasi perusahaan untuk fokus kepada Business Process Management. Saat ini PT Infomedia Nusantara memiliki tiga pilar bisnis yaitu Business Process Outsourcing, Knowledge Process Outsourcing dan IT Operation.

Pada awalnya PT Infomedia mengemas layanan *directory* informasi dalam bentuk Buku Petunjuk Telepon (BPT). Produk utama yang pertama kali diterbitkan adalah BPT untuk 5 (lima) kota besar di Indonesia pada tahun 1976.

Saat ini Infomedia Nusantara telah menerbitkan 68 (BPT) di 57 kota utama dan total sirkulasi mencapai lima juta eksemplar.

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi di Indonesia pada era 1990-an, mendorong akan kebutuhan informasi. Infomedia Nusantara yang bergerak dalam bisnis *directory* menangkap fenomena sebagai tantangan dan sekaligus peluang yang harus dimanfaatkan. Menanggapi fenomena tersebut, Infomedia Nusantara melakukan penyesuaian visi dan misi perusahaan yang diikuti perubahan-perubahan konseptual produk dan layanan serta strategi perusahaan. Dengan dukungan trend perkembangan teknologi dan budaya, Infomedia Nusantara masuk kedalam tahap pengembangan layanan informasi *directory* dalam bentuk elektronik dan audio.

PT. Infomedia Nusantara membentuk suatu wadah komunitasnya melalui *website* khusus, yaitu <http://www.yellowpages.co.id> dengan menampilkan data bisnis terlengkap di Indonesia dan dapat diakses melalui lebih dari 60.000 jaringan di 150 negara. Hal ini menjadikan situs Infomedia sebagai suatu sarana iklan yang sangat cerdas untuk para pelanggan yang berjangkauan global. PT. Infomedia memiliki 3 (tiga) kantor pelayanan (Kayan) yang berlokasi di Medan, Bandung, dan Semarang. Serta 1 (satu) kantor wilayah (Kanwil) di Surabaya, dan 1 (satu) Kantor *Strategic Business Area* (SBA) di Menara Kebon Sirih, Jakarta. PT. Infomedia Nusantara berusaha menjadi mitra perantara penyalur informasi secara multimedia yang sukses bagi perusahaan-perusahaan untuk berinteraksi dengan pelanggannya.

Kemampuan Infomedia Nusantara dalam pengelolaan *directory* informasi ditunjang dengan komitmen untuk senantiasa melakukan pengembangan secara terus menerus terhadap teknologi, sistem, dan SDM yang dimiliki, mengarahkan Infomedia Nusantara menuju posisi sebagai Pusat Informasi Nasional Indonesia. Rencana ke depan, Infomedia Nusantara tetap berkonsentrasi pada kemampuan intinya yaitu di bidang pengelolaan *database* informasi dengan perluasan jangkauan melalui media seperti media elektronik, dan *Call Center*. Melalui unit

bisnis layanan *Call Center*, PT. Infomedia Nusantara dilengkapi dengan infrastruktur *Call Center* terlengkap, jaringan telepon paling luas dan teknologi *Call Center* yang terpilih secara tepat guna. *Call Center* yang menjadi sebuah keharusan dalam pelayanan pelanggan serta untuk meningkatkan citra perusahaan dan mendukung segala aktivitas pemasaran atau penjualan.

Ada salah satu *Call Center* yang khusus menangani pelanggan dari PT. Telkom yaitu, *Call Center* 108 yang melayani untuk masalah alamat dan nomor telepon, dan *Call Center* 147 yang melayani untuk informasi dan aktivasi produk-produk Telkom seperti informasi tagihan telepon, penggunaan internet telkomnet instant, internet telkom *speedy*, aktivasi telkom flexi, dan lain-lain yang berhubungan dengan produk Telkom. Pelanggan yang ingin mendapatkan informasi menyangkut produk PT. Telkom tinggal menghubungi dengan menekan 3 (tiga) digit nomor yaitu 108 ataupun 147, pelanggan sudah dapat tersambung dengan operator yang akan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh para pelanggan. Sementara itu, banyak pula *Call Center* bagian yang menangani atau bekerja sama dengan perusahaan tertentu. Seperti *Call Center* BPJS, Bank, Richeese, Garuda, Telkomsel.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting dalam sebuah perusahaan, ini dikarenakan sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu SDM merupakan salah satu unsur terpenting dalam organisasi atau perusahaan, maka dibutuhkan sebuah usaha agar kinerja para karyawan tetap baik dan stabil. Karyawan yang memiliki kinerja baik ditunjang dengan keadaan atau kondisi diri yang baik. Beban kerja yang tinggi akan menimbulkan stres yang tinggi pula bagi karyawannya.

Masyarakat di kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, dll sebagian besar merupakan urbanis dan industrialis yang selalu disibukan dengan *deadline* penyelesaian tugas, tuntutan peran karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan. Belum lagi persaingan dan tuntutan profesionalitas

yang semakin tinggi menimbulkan banyak tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan lingkungan sosial juga sangat berpotensi menimbulkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh masyarakat dan karyawan khususnya disebut stres. Stres di tempat kerja merupakan hal yang hampir setiap hari dialami oleh para pekerja di kota besar. Stres terhadap kinerja dapat berperan positif dan juga berperan negatif.

Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan, dalam hal ini tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan tempat karyawan tersebut bekerja (Rivai dan Mulyadi, 2012:313). Stres berlangsung secara bertahap, akumulatif, dan lama-kelamaan menjadi semakin memburuk. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja di perusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (*turnover*) (Gibson, 1987; dalam Hermita, 2011).

Stres kerja merupakan aspek yang penting terkait dengan kinerja, apabila kinerja baik maka perusahaan mendapat keuntungan begitu sebaliknya, sehingga karyawan harus mendapatkan perhatian lebih untuk mengelola manajemen stres untuk kelangsungan suatu perusahaan untuk mencapai hasil kinerja yang maksimal. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan memberikan hasil yang maksimal dibandingkan dengan karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya.

PT. Infomedia Nusantara adalah salah satu anak perusahaan Telkom Group yang menyediakan jasa layanan *contact center* terbaik di Indonesia. Untuk mempertahankan citra baik perusahaan, karyawan harus memiliki kinerja yang stabil yang sesuai dengan aturan dari perusahaan. Pada divisi *Call Center* misalnya, suatu badan organisasi yang dirancang untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan melalui layanan telpon. Layanan *Call Center* dibentuk untuk melayani pelanggan terutama dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan dan memperoleh informasi pelanggan setiap saat, kapanpun dan dimanapun yang dapat diakses melalui telepon selama 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Dalam pelaksanaan layanan tersebut, PT. Infomedia Nusantara selalu berusaha menjaga kualitas pelayanan *Call Center* agar pelanggan selalu mendapatkan informasi yang tepat, mudah, dan sikap pelayanan yang memuaskan. Tentunya, kualitas pelayanan yang optimal akan didapatkan apabila tidak terjadi stres kerja, atau dengan kata lain stres kerja yang dialami adalah kecil.

Berdasarkan observasi serta wawancara *pre-test* kepada karyawan PT Infomedia, diperoleh informasi bahwa dalam keseharian dunia kerja karyawan divisi *Call Center* PT Infomedia terdapat beberapa faktor yang memicu terjadinya stres kerja. Hal yang memicu terjadinya stres kerja adalah :

1. Faktor internal perusahaan misalnya seperti:
  - a. Adanya tekanan dari perusahaan atau atasan untuk suatu hal.
  - b. Target kerja yang harus dicapai.
  - c. Tidak adanya fasilitas tambahan.
  - d. Atasannya yang kurang bersahabat.
2. Faktor eksternal perusahaan misalnya seperti:
  - a. Kesehatan karyawan yang menurun.
  - b. Motivasi karyawan yang rendah
  - c. Hubungan dengan rekan kerja atau pimpinan yang kurang baik.

Setiap perusahaan pasti mempunyai target, *Call Center* Infomedia mempunyai target cenderung ke kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan yang terlihat dari seberapa banyak panggilan telepon yang masuk dalam setiap harinya. 24 jam dalam satu hari harus tetap menerima telepon, oleh sebab itu jam kerja *Call Center* diberlakukan sistem *Shift*. Untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan, maka *Call Center* harus 24 jam nonstop melayani. Karyawan bergantian *Shift* untuk melaksanakan tugasnya. Dengan jam kerja yang diberlakukan *Shift* malam, maka resiko kesehatan menurun pun semakin tinggi. Hal ini menjadi salah satu *problem* yang sering dirasakan oleh karyawan yang bekerja sebagai *Call Center*. Jam kerja yang beresiko dianggap kurang sebanding dengan gaji yang diterima, apalagi mereka tidak diberikan fasilitas tambahan. Dengan begitu, karyawan merasa tertekan, frustrasi, bahkan timbul stres dalam dirinya terhadap pekerjaan yang dijalani.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, penulis melakukan penelitian awal dengan menyebarkan kuesioner. Adapun pertanyaan yang diajukan meliputi faktor-faktor yang terkait dengan kinerja karyawan, seperti tertera pada Tabel 1.1 di bawah ini.

**Tabel 1.1**  
**Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan**

<b>Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja</b>	
<b>Motivasi</b>	
1	Saya merasa termotivasi untuk bekerja lebih baik
2	Saya merasa tertantang untuk menyelesaikan tugas yang diberikan
<b>Beban Kerja</b>	
3	Saya menjadi sangat sibuk dengan pekerjaan saya pada saat-saat tertentu
4	Saya diberikan tugas/pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan saya
<b>Stres Kerja</b>	
5	Kebutuhan lebih tinggi daripada penghasilan
6	Masalah keuangan yang muncul dalam keluarga mengganggu perhatian terhadap pekerjaan

<b>Kompensasi</b>	
7	Kompensasi (upah) yang diberikan sebanding dengan upah perusahaan lain
8	Kompensasi (upah) yang diberikan perusahaan mampu mencukupi biaya hidup sehari-hari
<b>Lingkungan Kerja</b>	
9	Ruangan kerja saya nyaman
10	Lingkungan kerja membuat saya betah bekerja
<b>Pengalaman Kerja</b>	
11	Saya cukup berpengalaman dalam menyelesaikan pekerjaan yang dijalani
12	Pengalaman yang saya miliki membantu karir saya sekarang
<b>Penempatan</b>	
13	Posisi kerja sesuai dengan passion saya
14	Saya merasa cocok ditempatkan di divisi tempat saya bekerja
<b>Kinerja</b>	
15	Saya menyelesaikan tugas-tugas yang di berikan sesuai dengan target waktu kerja yang ditentukan
16	Saya selalu bekerja dengan optimal dan sebaik-baiknya

Sumber : Olahan Penulis, 2017

Berdasarkan Tabel 1.1 terdapat tujuh indikator yang mempengaruhi kinerja karyawan divisi *Call Center* Telkomsel. Faktor tersebut yaitu Motivasi, Beban Kerja, Stres Kerja, Kompensasi, Lingkungan Kerja, Pengalaman Kerja, dan Penempatan. Setiap indikator terdapat 2 buah item pernyataan yang diteliti. Penelitian awal dilakukan terhadap 30 karyawan

**Tabel 1.2**

**Tabulasi Silang Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan**

		Kinerja yang dimiliki	
		Rendah	Tinggi
Motivasi	Rendah	10	4
	Tinggi	5	11
Beban Kerja	Rendah	7	6
	Tinggi	11	6
Stres Kerja	Rendah	1	3
	Tinggi	19	7
Kompensasi	Rendah	17	7

	Tinggi	3	3
Lingkungan Kerja	Baik	18	7
	Buruk	2	3
Pengalaman Kerja	Rendah	17	9
	Tinggi	3	1
Penempatan	Tidak Sesuai	14	6
	Sesuai	6	4

Sumber : Data Primer Olahan Penulis, 2017

Tabel 1.2 menggambarkan tabulasi silang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan perhitungan statistik, karyawan yang memiliki motivasi, beban kerja, kompensasi, dan pengalaman kerja yang rendah, sebagian besar memiliki kinerja yang rendah. Sedangkan karyawan yang memiliki motivasi tinggi sebagian besar memiliki motivasi yang tinggi. Karyawan yang memiliki beban kerja, stres kerja, dan pengalaman kerja yang tinggi sebagian besar memiliki kinerja yang rendah. Meskipun karyawan yang memiliki lingkungan kerja yang baik serta penempatan yang sesuai, namun sebagian besar memiliki kinerja yang rendah.

Semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kinerja karyawan di divisi *Call Center* PT. Infomedia. Selain melakukan olah data hasil wawancara, penulis pun melakukan observasi di beberapa bagian pada divisi *Call Center*. Selama observasi, penulis menilai bahwa divisi *Call Center* Telkomsel yang memiliki stres kerja lebih tinggi diantara bagian yang lainnya. Hal ini dilihat dari beban kerja dan waktu kerja, *Call Center* Telkomsel lebih banyak menerima panggilan telepon dari pelanggan, dan harus *standby* juga untuk kerja di malam hari. Berdasarkan hasil wawancara terhadap 30 karyawan yang diteliti, kinerja karyawan divisi *Call Center* Telkomsel cenderung rendah yaitu sebesar 52,7%. Berikut rincian penilain kinerja yang diperoleh.

**Tabel 1.3**

**Penilaian Kinerja Karyawan terhadap 30 Responden Pra-Test**

No	Pernyataan	Penilaian Kinerja
1	Menyelesaikan tugas-tugas yang di berikan sesuai dengan target waktu kerja yang ditentukan	55,3%
2	Selalu bekerja dengan optimal dan sebaik-baiknya	50,0%
<b>Rata-rata Penilaian Kinerja</b>		<b>52,7%</b>

Sumber : Data Primer Olahan Penulis, 2017

Tabel 1.3 menjelaskan seberapa besar kinerja karyawan pada divisi *Call Center* Telkomsel terhadap 30 responden. Berdasarkan perhitungan, 55,3% karyawan telah menyelesaikan tugas-tugas yang di berikan sesuai dengan target waktu kerja yang ditentukan. Hal ini mengindikasikan kinerja karyawan cenderung belum memenuhi target yang diinginkan perusahaan. PT.Infomedia menargetkan kinerja karyawan sekurang-kurangnya mencapai 75%. Kinerja karyawan divisi *Call Center* Telkomsel belum optimal, sehingga hanya mendapatkan skor 50,0%. Rata-rata penilaian kinerja sebesar 52,7%. Hal ini mengindikasikan bahwa perlu adanya peningkatan kinerja guna memenuhi target perusahaan dan memenuhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam di perusahaan tersebut dengan judul: “Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Infomedia Nusantara (Jalan Terusan Buah Batu No.91 Bandung) pada divisi *Call Center*.”

### **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana stres kerja di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* Telkomsel?
2. Bagaimana kinerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* Telkomsel?

3. Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* Telkomsel?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui stres kerja di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* Telkomsel.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* Telkomsel.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* Telkomsel.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang terkait diantaranya adalah sebagai berikut :

##### **1.5.1 Manfaat Akademis :**

- a. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi Khazanah keilmuan khususnya dalam bidang Administrasi Bisnis serta dapat menjadi salah satu referensi bagi penulis lainnya untuk dimasa yang akan datang.
- b. Penelitian ini akan menambah gambaran dan dapat dijadikan tambahan kajian ilmiah dalam hal menentukan kebijakan penanganan stres kerja terhadap kinerja karyawan.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat membantu memperkecil stres kerja atau bahkan menangani stres kerja di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* Telkomsel.

### **1.5.2 Manfaat Praktis :**

- a. Mengetahui pengaruh stres kerja di PT. Infomedia Nusantara Buah Batu pada divisi *Call Center* Telkomsel untuk pengkajian dan pembaruan.
- b. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi PT. Infomedia Nusantara Buah Batu dalam mengupayakan penanganan stres kerja yang ada.

### **1.6 Lokasi dan Waktu**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Infomedia Nusantara yang beralamat di Jalan Terusan Buah Batu No.91 Bandung. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2017 sampai Desember 2017.

### **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan ini dibuat untuk memberi gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dan berisikan tentang sistematika penulisan dan penjelasan ringkas laporan penelitian. Sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai obyek studi penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini dikemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti, seperti: penelitian terdahulu, uraian tentang landasan teori stres kerja dan kinerja karyawan yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, hipotesis penelitian, kerangka pemikiran, dan ruang lingkup penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian, seperti: jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL ANALISIS**

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis, dan pengolahan data beserta pembahasannya, yang disajikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan lingkup penelitian serta konsisten dengan tujuan penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran maupun rekomendasi yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak lain yang membutuhkan.