

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Biznet Networks merupakan perusahaan yang fokus di bidang telekomunikasi dan multimedia, yang memiliki komitmen untuk membangun infrastruktur modern dengan tujuan mengurangi kesenjangan digital Indonesia dengan negara berkembang lainnya. Biznet memiliki dan mengoperasikan jaringan Fiber Optic tercanggih dan data center terbesar di Indonesia.

PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet Networks) adalah operator telekomunikasi fixed-line dan operator multimedia di Indonesia yang memberikan layanan jaringan (network), layanan internet, pusat data, layanan hosting, cloud computing dan layanan tv berbayar. Biznet Networks didirikan pada tahun 2000 sebagai ISP (Internet Service Provider) dan berfokus kepada corporate / business market. Biznet memiliki dan mengoperasikan jaringan serat optik mutakhir dengan pusat data terbesar di Indonesia, dan juga telah menyediakan layanan premium dengan performa jaringan yang cepat dan handal.

PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet Networks) berdiri pada tahun 2000 sebagai ISP (Internet Service Provider) dan fokus kepada corporate / business market dan berkantor pusat di MidPlaza 2 8th Floor Jl. Jend Sudirman Kav 10-11, Jakarta. Biznet memiliki Jaringan InterCity dioperasikan yang menghubungkan kota-kota besar di Pulau Jawa. PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet Networks) sudah menggunakan beberapa teknologi seperti Metro Ethernet dan Metro FTTH (Fiber To The Home). Biznet sendiri telah menggelar ribuan kilometer kabel Fiber Optik di beberapa kota besar di Indonesia sejak tahun 2005. Pada tahun 2005, Biznet Networks mulai membuat pembangunan fiber optik untuk pertama kalinya tempatnya di Sudirman dengan sebutan Ring Sudirman yaitu sejauh 10 km. Untuk tahun 2006, pembangunan jaringan fiber optik sudah untuk wilayah CBD area yaitu Thamrin, Gatot Subroto, dan Simatupang. Untuk tahun 2008, Biznet Networks mulai memasuki pasar retail dengan brand max3 sebagai produk lifestyle untuk residensial, apartemen dan mall. Dan pada tahun 2009, Biznet Networks telah menggelar ribuan Km kabel fiber optik, dengan 4 Kantor Cabang di Karawang, Bandung, Surabaya, dan Bali. Biznet menggunakan teknologi jaringan beberapa seperti Metro Ethernet, GE-PON (Gigabit Ethernet Passive Optical Network), HFC (Hybrid Fiber Coaxial), NG-SDH (Next Generation

-Synchronous Digital Hierarchy) dan MPLS (Multi Layer Switching Protokol). Biznet juga mengoperasikan International POPs yang terletak di Manila - Filipina, Hong Kong, London - Inggris, Palo Alto - Amerika Serikat, Seoul – Korea Selatan, Singapura, Sydney - Australia, Tokyo - Jepang dan terhubung ke Internet ExchAnge utama dalam dunia.

Di cabang Cirebon Biznet memiliki 23 karyawan yang terbagi atas beberapa divisi seperti *Branch supervisor, Marketing executive, Account executive, Direct sales, Property, Project engineer, Technical support, dan Store specialist.*

1.1.2. Logo Perusahaan

Logo Biznet yaitu sebagai berikut :



GAMBAR 1.1 Logo Perusahaan

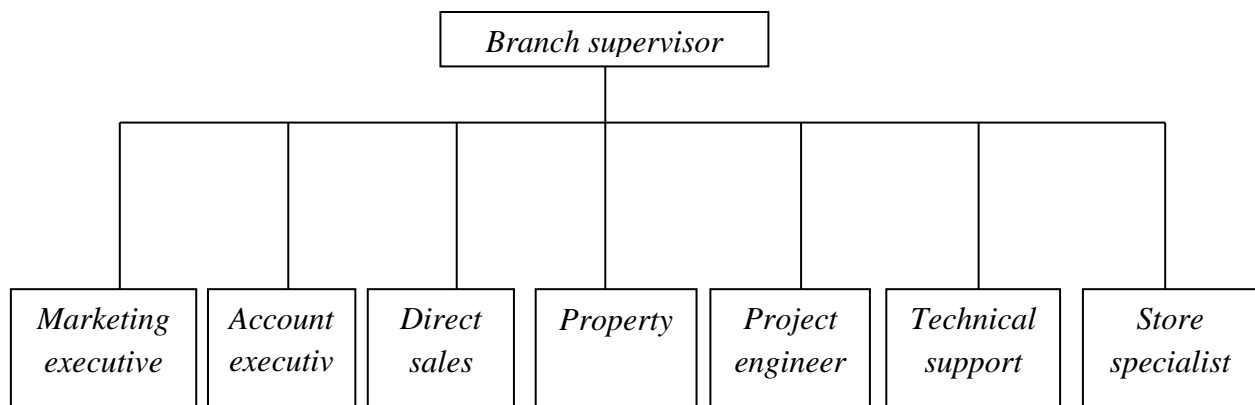
Sumber :Data Internal Perusahaan

1.1.3. Visi Misi dan Strategi Perusahaan

Visi Biznet adalah Indonesia dimana setiap individu dan bisnis dapat terhubung dengan lancar untuk menggapai potensi mereka secara individu dan kolektif. Misi Biznet adalah Menjadi perusahaan solusi jaringan dan multimedia melalui komitmen kami untuk inovasi kelas dunia, infrastruktur dan jasa.

1.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan

Adapun struktur organisasi PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet Networks) Cirebon adalah sebagai berikut:



GAMBAR 1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber : Data Internal Perusahaan

1.2. Latar Belakang Masalah

Kemajuan sebuah organisasi tidak akan lepas dari keberadaan serta pengaruh sumber daya manusia yang ada didalamnya. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting di dalam sebuah organisasi/perusahaan, tanpa adanya sumber daya manusia maka akan berakibat kurang efektifnya kinerja dari organisasi/perusahaan tersebut sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci keberhasilan organisasi tersebut. (Sunnyoto:2015,4).

Nilamsar (2016) dalam penelitian yang berjudul Stres Kerja dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan : Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dan harus dimiliki oleh setiap perusahaan karena kemajuan suatu perusahaan tergantung pada sumber daya manusianya. Tetapi seringkali sumber daya manusia dituntut oleh perusahaan untuk lebih meningkatkan kemampuan dan keahliannya dalam melaksanakan suatu pekerjaan dan tanpa disadari, hal ini bisa saja membuat karyawan merasa stres yang mana nantinya akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Stres merupakan istilah umum yang dapat diartikan sebagai tekanan hidup yang dirasakan terlalu sulit bagi seseorang. Stres akan terjadi

jika seorang individu tidak mampu memahami keterbatasannya akan suatu hal. Ketidakmampuan ini nantinya akan menimbulkan rasa frustrasi, gelisah, serta rasa bersalah yang merupakan awal dari permulaan stres tersebut.

Menurut Riandy (2016) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan : Stres kerja merupakan istilah umum yang menunjuk pada tekanan dan masalah yang dialami oleh setiap orang dalam kehidupan kerjanya. Konsep stres mengandung dua makna yaitu positif dan negatif. Jika orang dapat mengatur atau mengelola stres dengan baik maka secara psikologis akan menumbuhkan semangat dan motivasi untuk bekerja. Sebaliknya jika stres terlalu berlebihan akan menyebabkan terganggunya kesehatan baik secara fisik maupun nonfisik. Stres kerja yang berlebihan akan menimbulkan karyawan akan meninggalkan pekerjaannya (*burn out*). Stres dan tekanan kerja dapat mengalami pasang surut dan berubah – ubah. Dengan kata lain, hari ini individu mengalami stres, esok harinya bisa kembali normal. *Burn out* terjadi secara perlahan melalui proses waktu cukup lama. Atau stres merupakan proses adaptasi sementara terhadap tekanan lingkungan sehingga bersifat fluktuatif dan tidak menetap, serta tidak disertai perubahan sikap dan perilaku. Bahaya stres diakibatkan karena kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Proses berlangsung secara bertahap, akumulatif, dan lama kelamaan menjadi semakin memburuk.

Stres kerja menurut Mangkunegara (2013:95) dapat didefinisikan sebagai perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Dan stres kerja bisa disebabkan karena komunikasi antar sesama karyawan dalam suatu perusahaan yang kurang baik. Hal ini dapat mengakibatkan kesalahan pemahaman yang dapat memicu konflik yang harusnya tidak sampai terjadi. Oleh karena itu perusahaan harus pintar-pintar menjadikan karyawan lebih solid. Tentunya dengan team work yang bagus akan menunjang kinerja karyawan. Stres kerja yang dialami oleh karyawan tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan karena kinerja yang dihasilkan menurun, tingkat absensi rendah serta *turn over* yang tinggi yang pada akhirnya menyebabkan kerugian besar bagi perusahaan.

Penelitian ini mengambil objek pada PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet Networks). Untuk mengetahui bagaimana stres kerja karyawan PT Biznet Cirebon peneliti melakukan prapenelitian kepada karyawan sebanyak 23 orang di kantor PT Biznet Cirebon. Hasil tanggapan responden dapat dilihat pada Tabel 1.1

TABEL 1.1

HASIL TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI STRES KERJA

Sumber: hasil data peneliti

Dari tabel 1.1 dapat diketahui tanggapan responden, 13 orang tidak menganggap gaji yang diterima sesuai dengan pekerjaan yang diberikan, 18 orang menganggap target yang harus dicapai terlalu tinggi, 9 orang tidak menganggap interaksi antar rekan kerja sudah berlangsung baik, 11 orang tidak menganggap fasilitas di lingkungan tempat bekerja sudah

No.	Dimensi	Item Pertanyaan	Jawaban	
			Ya	Tidak
1.	<i>Organizational Stressors</i>	Gaji yang diterima sesuai dengan pekerjaan yang diberikan.	10 orang 43%	13 orang 57%
2.	<i>Task Stressors</i>	Target yang harus dicapai dalam pekerjaan terlalu tinggi	18 orang 78%	5 orang 22%
3.	<i>Personnel Stressors</i>	Interaksi antar rekan kerja sudah berlangsung baik.	14 orang 61%	9 orang 39%
4.	<i>Work Environment Stressors</i>	Fasilitas di lingkungan tempat bekerja sudah memadai sehingga membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.	12 orang 52%	11 orang 48%
Total responden			23 orang	

memadai sehingga membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja. Hal ini menunjukkan stres kerja terbilang tinggi karena masih terdapat karyawan yang memberikan respon negatif terhadap pernyataan yang terdapat didalam kuesioner prapenelitian. Salah satunya dapat

dilihat pada pernyataan target yang harus dicapai dalam pekerjaan terlalu tinggi yang mendapat respon sebesar 78%. Dapat diartikan bahwa karyawan PT Biznet masih memiliki tingkat stres yang besar dalam mencapai tingginya target yang harus dicapai.

Pencapaian kinerja dari beberapa karyawan Biznet. Berdasarkan hasil wawancara oleh empat karyawan, realisasi dari pencapaian kinerja terhadap target pada bulan September dan Oktober. Berikut adalah tabel hasil wawancara peneliti dengan empat karyawan Biznet.

TABEL 1.2
TARGET DAN REALISASI PADA PT. BIZNET

No.	Divisi	September		Oktober	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi
1.	<i>Marketing Executive</i>	Target 20 event	10 event yang di dapatkan	Target 20 event	12 event yang didapatkan
2.	<i>Account Executive</i>	Mengemas promosi secara kreatif dan menarik	Kemasan kurang menarik	Mengemas promosi secara kreatif dan menarik	Beratnya mengemas kegiatan promosi secara berbeda, kreatif dan menarik
3.	<i>Direct Sales</i>	Target 20 konsumen	18 konsumen yang didapatkan	Target 20 konsumen	15 konsumen yang didapatkan
4.	<i>Technical Support</i>	<i>Maintenance server</i> yang harus selalu cepat dan tanggap	Adanya kesenjangan kemampuan antara koordinator dan bawahan sehingga memperlambat proses kerja	<i>Maintenance server</i> yang harus selalu cepat dan tanggap	Adanya kesenjangan kemampuan antara koordinator dan bawahan sehingga memperlambat proses kerja

Sumber : hasil data peneliti

Berdasarkan tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa pencapaian kinerja pada bulan September hingga Oktober 2018 tidak mencapai target yang di berikan oleh perusahaan. Hasil wawancara dari empat karyawan PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet), ternyata 1 dari 4 responden mengatakan bahwa tuntutan untuk menyelesaikan target adalah salah satu aspek yang

membuat mereka merasa cemas. Beban kerja yang banyak membuat karyawan menjadi stres sehingga menjadi tidak fokus.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2013:126) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dan sering kali luput oleh perusahaan agar sumber daya manusia memiliki kinerja yang baik adalah pengelolaan stres kerja pada karyawan. Menurut Poltak (2016:472), stres merupakan kondisi ketegangan seseorang yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres bisa menyebabkan suatu dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis dalam diri seorang karyawan.

Penelitian terdahulu menurut Tri wartono (2017) yang berjudul Pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja Karyawan : yang menyatakan bahwa stres kerja memberikan pengaruh sebesar 77,44% terhadap kinerja karyawan. Menurut Riandy (2016) yang berjudul Pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja Karyawan : stres kerja berpengaruh 51,3% terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian fenomena diatas, maka dalam penelitian tugas akhir ini, peneliti merasa tertarik dan akan mencoba meneliti hubungan antara tingkat stres kerja dengan kinerja karyawan dengan judul: "Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi (Pada PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet) Cirebon)

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti mengangkat beberapa identifikasi masalah yang akan menjadi dasar serta batasan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Identifikasi tersebut diantaranya sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat stres kerja pada Biznet Cirebon?
2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan pada Biznet Cirebon?
3. Seberapa besar stres kerja berpengaruh pada kinerja karyawan pada Biznet Cirebon?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui stres kerja pada Biznet Cirebon
2. Mengetahui kinerja pada Biznet Cirebon
3. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Biznet Cirebon

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1.5.1. Aspek Teoritis

Dari segi akademis penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan serta referensi untuk penelitian berikutnya yang akan dilakukan oleh peneliti lain setelah ini. Penelitian ini juga akan memperlihatkan bagaimana pengaruh yang diberikan oleh stres kerja terhadap kinerja karyawan Biznet Cirebon.

1.5.2. Aspek Praktis

Dari segi praktisnya sendiri, penelitian ini diharapkan akan memberikan referensi serta masukan kepada perusahaan PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet Networks) khususnya pada Biznet Cirebon yang diharapkan akan meningkatkan kinerja karyawan

1.6. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian berisi tentang gambaran penelitian serta hasil penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Sistematika penelitian akan dijabarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti akan membahas tentang gambaran objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti akan membahas tentang teori yang akan digunakan oleh peneliti sebagai landasan penelitian yang akan digunakan oleh peneliti. Pada bab ini juga peneliti akan membahas tentang hipotesis sementara peneliti serta kerangka penelitian yang digunakan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti akan membahas metode, teknik, serta pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Pada bab ini pula peneliti akan memberikan penjabaran tentang variabel yang akan digunakan, skala pengukuran, jenis dan teknik pengumpulan

data, teknik penelitian yang akan digunakan, uji validitas serta reliabilitas data, analisis data dan uji hipotesis penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan menjabarkan hasil analisis responden terhadap variabel penelitian, analisis statistik penelitian, serta analisis pengaruh variabel yang diteliti pada penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini peneliti akan memberikan kesimpulan atas penelitian yang digunakan serta saran-saran yang diharapkan akan berguna untuk pihak-pihak akademisi demikian pula untuk pihak praktisi yaitu PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet Networks).

1.7. Waktu dan Periode Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut :

1.7.1. Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan kepada salah satu cabang perusahaan PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet Networks) Cirebon

1.7.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini membutuhkan waktu sekitar 6 bulan yaitu dari bulan agustus 2018 hingga januari 2019 untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Biznet Cirebon