

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk adalah satu-satunya perusahaan yang dimiliki Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berdiri sejak 23 Oktober 1856 yang bergerak dalam bidang layanan telekomunikasi dan komunikasi terbesar yang dimiliki Indonesia. Telkom melayani banyak pelanggan di Indonesia dengan memberikan layanan berupa telekomunikasi, jasa telekomunikasi yang diberikan adalah layanan jaringan interkoneksi dan data komunikasi. Terdapat beberapa portofolio bisnis yang dimiliki oleh Telkom Indonesia seperti, *mobile, fixed wholesale and international, network infrastructure, enterprise digital,* dan *consumer digital* Saham terbesar dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52,09 % dan sisanya sebesar 47,91 % dimiliki oleh publik (PT Telkom Indonesia (Persero), 2019). Pada tahun 2018 Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) mengumumkan telah berhasil melakukan registrasi ulang maupun registrasi baru, adapun hasil tersebut menunjukkan jumlah pelanggan Telkomsel sebanyak 150 juta pelanggan yang mana lebih unggul dari kompetitor lainnya seperti XL Axiata 45 juta pelanggan, Indosat Ooredoo 34 juta pelanggan Tri Indonesia 17 juta pelanggan dan Smartfren 7 juta pelanggan (Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2018). Telkomsel sendiri merupakan produk dari PT Telekomunikasi yang berupa kartu prabayar.

Demi menjalankan operasional dan pemerataan seluruh wilayah di Indonesia, PT Telekomunikasi Indonesia membagi ke dalam Divisi Regional (DIVRE) di tujuh wilayah di Indonesia yaitu, Divisi Regional I Sumatera, Divisi Regional II Jakarta dan sekitarnya, Divisi Regional III Jawa Barat, Divisi Regional IV Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, Divisi Regional V Jawa Timur, Divisi Regional VI Kalimantan, dan Divisi Regional VII kawasan Timur seperti, Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku, dan Irian Jaya. Telkom

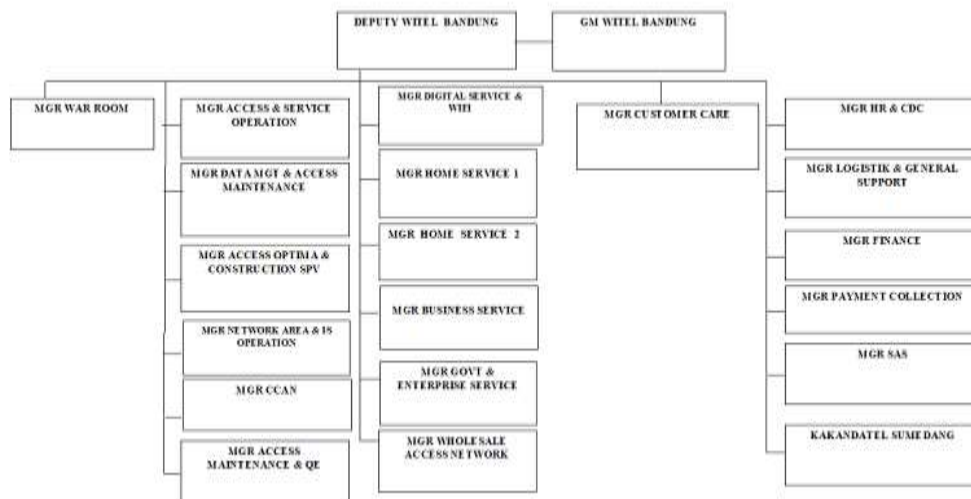
bersepakat untuk selalu berpedoman menjalin hubungan yang baik dengan Divisi Regional atau antar Divisi Regional, dan berusaha untuk selalu mengimplementasikan kode etik dan budaya perusahaan.

PT Telkom Witel Bandung termasuk kedalam Divisi Regional III Jawa Barat yang berlokasi di Jl. Lembong No. 11, Braga, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat. Memiliki jumlah karyawan sebanyak 120 orang. Tugas dari PT Telkom Witel Bandung adalah untuk mensupport regional, dengan didukung oleh tiga direktorat seperti, *Consumer Service*, *Enterprise Service*, dan *Wholesale*.

1.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan sebuah susunan mengenai unit-unit kerja dalam sebuah organisasi perusahaan yang memiliki kedudukan, tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda secara terkoordinir. Seperti terdapat pada PT Telkom Witel Bandung yang memiliki susunan akan struktur organisasi.

Berikut adalah struktur organisasi pada PT Telkom Witel Bandung :



Gambar 1.1

Struktur Organisasi PT Telkom Witel Bandung

Sumber : PT Telkom Witel Bandung

1.1.3 Logo Perusahaan

PT Telekomunikasi Indonesia memiliki logo seperti berikut :



Gambar 1. 1 Logo PT Telekomunikasi Tbk

Sumber : Website PT Telekomunikasi Tbk

PT Telekomunikasi Indonesia memiliki logo baru yang berbeda dari logo-logo sebelumnya. Terdapat penjelasan mengenai makna dan filosofis logo yang dimiliki Telkom, berikut merupakan paparan mengenai makna dan filosofis dari logo Telkom :

- a. Tagline *“The World in Your Hand”* yang berarti “Dunia dalam genggaman anda” terdapat pesan dalam tagline tersebut, yang menjelaskan bahwa membuat semuanya lebih mudah dalam mengakses dunia.
- b. Filosofi Warna Logo
 - 1) Merah, yang berarti berani, cinta, energi, ulet. Menggambarkan semangat dari Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam segala tantangan yang dihadapi perusahaan.
 - 2) Putih, yang berarti suci, damai, cahaya, bersatu. Menggambarkan semangat dari Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi Negeri.
 - 3) Hitam, merupakan warna dasar yang melambangkan kemauan keras.
 - 4) Abu-abu, merupakan warna peralihan yang melambangkan teknologi.

1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan

Telkom memiliki Visi dan Misi yang untuk menjalankan kinerjanya, adapun visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut:

Visi

Be the King of Digital in the Region

Misi

Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis yang bertumbuh sangat pesat saat ini mengharuskan perusahaan untuk berusaha menjadi perusahaan yang terdepan dan mampu bersaing, dengan itu perusahaan memerlukan berbagai strategi yang terstruktur untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pengelolaan sumber daya yang baik didalam perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Selain itu, seorang karyawan juga dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas dan potensi diri, dan bekerja dapat membuat seseorang mendapatkan kualitas hidup yang lebih baik dari pada sebelumnya. Dalam prosesnya perusahaan menyediakan tolak ukur keberhasilan dalam bekerja dan menuntut sumber daya untuk terlibat didalamnya serta mampu bertahan demi meningkatnya eksistensi perusahaan. Faktor penentu dalam keberhasilan perusahaan adalah adanya karyawan yang sanggup dan tangguh serta memiliki motivasi kerja yang tinggi, sehingga dapat berusaha untuk mencapai kinerja yang memuaskan.

Di antara seluruh sumber daya yang terlibat menopang suatu perusahaan, sumber daya manusia memiliki pengaruh tertinggi dan paling dominan. Individu akan memanfaatkan waktunya lebih banyak ditempat kerja dari pada kegiatan lain, atau mungkin individu menggunakan waktunya untuk istirahat. Oleh sebab itu, tampak sulit untuk perusahaan untuk dengan tepat untuk memperoleh tujuan, jika individu tidak mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik. Terlebih apabila perusahaan memberi berbagai tantangan dan tekanan pekerjaan. Meskipun individu mendapat gaji yang memadai, keuntungan yang nyata dan dampak terhadap pekerjaan mereka berdampak positif terhadap kualitas kehidupan individu tersebut.

Kuantitas tenaga kerja yang ada masih lebih dibanding dengan kualitas sumber daya yang ada, sehingga upaya efisien di berbagai sektor masih dilakukan. Kualitas sumber daya manusia harus ditingkatkan dan dikembangkan supaya selaras dengan jumlah sumber daya manusia yang ada. Jumlah berapa banyak individu tidak memberikan dampak yang berarti untuk kelancaran kegiatan dan pengoptimalan organisasi, apabila tidak didukung dengan kualitas sumber daya manusia yang tinggi menurut Sumarsono (2004:189).

Seorang karyawan dalam praktiknya memiliki kemampuan dan kehidupan yang berbeda satu dengan lainnya serta semangat kerja berdasarkan harapan perusahaan. Hal tersebut disebabkan dalam suatu perusahaan terdapat individu-individu yang mempunyai latar belakang kehidupan yang berbeda satu dengan yang lainnya dan tidak mungkin juga sama dengan tujuan perusahaan. Sehingga wajib bagi perusahaan untuk melihat suatu pekerjaan yang ditanggungkan kepada karyawan dengan mempertimbangkan *work life balance* dan stres kerja yang diberikan kepada karyawan untuk karyawan selalu memperhatikan kinerjanya.

Menghadapi realita seperti yang di atas, penting bagi suatu perusahaan untuk memadukan kehidupan karyawan dengan kepentingan dan harapan perusahaan agar dapat dipuaskan dengan adil antara kehidupan karyawan dengan sasaran-sasaran perusahaan di masa yang akan datang. Dalam Ricardianto (2018:166) menjelaskan bahwa *work life balance* adalah suatu sistem di tempat kerja untuk menciptakan lingkungan kerja dengan berusaha mewujudkan keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi. Perusahaan berkewajiban untuk menciptakan lingkungan kerja yang menggabungkan nilai dari proses kehidupan karyawan. Keseimbangan kerja adalah kemampuan seorang karyawan untuk memenuhi memenuhi tugas dan tanggung jawab mereka sebagai karyawan dan kehidupan keluarga yang bukan beban dari pekerjaan. Keseimbangan kehidupan kerja, tidak hanya hubungan antara fungsi pekerjaan dan keluarga, serta melibatkan faktor lain di bidan-

bidang kehidupan menurut Ricardianto (2018:165). *Work life balance* menyatakan bahwa *work life balance* adalah suatu keadaan dimana karyawan mampu menyeimbangkan ketentuan dalam pekerjaan dan kehidupan di luar pekerjaan. Marianti dalam Qodrizana (2018).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Halimah selaku HR Witel Telkom Bandung diketahui hasil wawancara sebagai berikut :

- 1) Bahwa terdapat posisi yang kosong, sehingga mengakibatkan karyawan merangkap pekerjaan yang seharusnya pekerjaan tersebut tidak dibebankan kepada satu karyawan tersebut.
- 2) Banyak karyawan setiap menghabiskan waktunya untuk pekerjaan, sehingga waktu luang yang diberikan untuk keluarga dan diri sendiri sangat terbatas. Misalnya karyawan tersebut adalah seorang ibu yang harus mengurus anak dan suaminya, tetapi karena suatu pekerjaan ibu tersebut tidak memiliki banyak waktu untuk keluarganya.
- 3) Keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi belum seimbang, disebabkan banyak waktu yang dihabiskan untuk keluarga masih kurang karena jam kerja yang panjang.

Ibu Halimah berharap supaya kedepannya *work life balance* dapat dilaksanakan dengan baik sehingga keseimbangan kerja dengan kehidupan pribadi dan keluarga terlaksana sesuai harapan, tanpa adanya salah satu prioritas yang dirugikan. Apabila terdapat prioritas yang lebih dominan dari pada prioritas yang satunya memungkinkan berdampak terhadap tingkat kedisiplinan. Kedisiplinan dalam suatu organisasi dapat dilihat dari data kehadiran karyawan, berikut adalah daftar kehadiran karyawan PT Telkom Witel Bandung pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1
ABSENSI KARYAWAN BULAN JULI 2019
PT TELKOM WITEL BANDUNG

Hadir	Tidak Hadir	Cuti
66,94%	27,42%	5,65%

Sumber : Diolah dari data internal PT Telkom Witel Bandung

Berdasarkan data dari tabel 1.1 di atas bisa disimpulkan bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan PT Telkom Witel Bandung masuk dalam kategori cukup tinggi, yang mana persentase kehadiran yang baik adalah 100%. Banyaknya kehadirang yang belum maksimal sehingga membuktikan tingkat kedisiplinan karyawan di PT Telkom Witel Bandung masih kurang.

Wawancara dilakukan kepada beberapa karyawan di PT Witel Bandung, karyawan tersebut merasa bahwa keseimbangan waktu yang terjadi antara jam kerja dan waktu untuk keluarga belum berjalan baik. Karyawan tidak merasa puas mengenai keseimbangan keterlibatan di tempat kerja dengan keterlibatan bersama keluarga berjalan baik. Karyawan juga tidak merasa puas dengan keseimbangan antara kontribusi di tempat kerja dengan kebersamaan dengan keluarga telah tercapai dengan baik. Peneliti juga melakukan prakuesioner sebagai pendukung wawancara dengan karyawan dengan hasil seperti pada Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1. 2

Tabel Pra Kuesioner *Work Life Balance*

NO	Dimensi	Pernyataan	Pendapat Saya	
			Ya	Tidak
1	Keseimbangan Waktu	Keseimbangan waktu untuk bekerja dan waktu untuk hal diluar pekerjaan berjalan sesuai dengan harapan.	20%	80%
2	Keseimbangan Keterlibatan	Keseimbangan keterlibatan untuk bekerja dan keterlibatan untuk hal diluar pekerjaan berjalan sesuai dengan harapan.	36%	63%
3	Keseimbangan Kepuasan	Selama bekerja saya merasa puas terhadap apa yang telah saya capai	33%	67%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Berikut penjelasan dari hasil penyebaran kuesioner kepada tiga puluh responden terdapat beberapa masalah yaitu:

- a. Pada dimensi keseimbangan waktu sebanyak 80% responden tidak merasakan terdapat keseimbangan waktu untuk pekerjaan dan waktu diluar pekerjaan berjalan sesuai harapan, namun sebanyak 20% responden menyatakan keseimbangan waktu untuk pekerjaan dan waktu diluar pekerjaan berjalan sesuai harapan.

- b. Pada dimensi keseimbangan keterlibatan sebanyak 63% responden tidak merasakan terdapat keseimbangan keterlibatan untuk pekerjaan dan keterlibatan diluar pekerjaan, namun sebanyak 37% responden merasakan terdapat keseimbangan keterlibatan untuk pekerjaan dan keterlibatan diluar pekerjaan.
- c. Pada dimensi keseimbangan kepuasan sebanyak 67% responden tidak merasa puas terhadap apa yang telah dicapai, sedangkan sebanyak 37% responden merasa puas terhadap apa yang telah dicapai.

Keseimbangan stres kerja merupakan hal penting yang dihadapi setiap karyawan di tempat kerjanya. Tidak sedikit karyawan yang memanfaatkan dan mengambil cuti untuk meredakan permasalahan dan konflik dalam kehidupan mereka, hal tersebut dapat berupa ketertarikan dan tantangan, namun bisa juga merupakan kekhawatiran, ketegangan, ketakutan dan konflik tergantung bagaimana seorang karyawan menyikapinya. Beberapa ahli berpendapat bahwa stres dapat terjadi sebagai akibat dari ketegangan atau tekanan yang berasal dari ketidaksesuaian antara individu dengan lingkungannya. Karyawan yang merasa tertekan akan hal tersebut dapat berpengaruh terhadap psikisnya. Stres kerja dapat mengakibatkan dampak yang besar terhadap kinerja karyawan, dimana stres kerja yang berlebihan akan berdampak terhadap kinerja karyawan dan tentunya berpengaruh pada cita-cita yang akan dicapai perusahaan. Stres kerja yang terlalu tinggi atau rendah akan berdampak terjadinya in-efisiensi kerja. Stres kerja yang terlalu ringan berarti karyawan tidak memiliki motivasi untuk berkarya. Moorhead & Griffin (2010:175) menjelaskan stress kerja adalah respon adaptif terhadap keadaan eksternal yang dapat menyebabkan penyimpangan fisik, psikologis dan atau perilaku pada anggota organisasi Heilriegel & Slocum (1986) dalam (Wijono, 2010) mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap faktor-faktor yang dapat menjadi tekanan terhadap produktivitas dan lingkungan kerja serta dapat mengganggu karyawan tersebut. Stres kerja memiliki kategori yang dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja merupakan stres yang positif (*eustress*). Sebaliknya, yang termasuk kategori stres yang dapat menghancurkan produktivitas kerja

karyawan dapat disebut sebagai stres negatif (*distress*). Seorang karyawan dapat merasakan tingkatan stres yang berbeda-beda tergantung bagaimana karyawan menyikapi masalah tersebut, Ganyang (2018:252) mengemukakan bahwa stres memiliki artian, dimana terdapat suatu keadaan seorang karyawan merasa tertekan secara psikologis dalam menghadapi suatu beban pekerjaan dan lingkungan dimana karyawan bekerja. Sunyoto (2012:215) berpendapat stres merupakan sesuatu yang berkaitan mengenai hubungan individu dan lingkungan, yaitu interaksi antara stimulasi dengan respons. Stres adalah konsekuensi dari setiap perbuatan dan keadaan lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada karyawan. Stres bukan sesuatu yang asing atau yang tidak memiliki kaitan dengan keadaan normal yang terjadi pada individu yang normal atau stres bukan hal yang bersifat negatif.

Berdasarkan wawancara dengan karyawan PT Telkom Witel Bandung diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Banyaknya jumlah pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan karena sumber daya yang terbatas, maka karyawan harus melakukan lembur yang mengakibatkan jam kerja panjang untuk menyelesaikan target pekerjaan.
- 2) Beban kerja yang meningkat setiap tahunnya karena setiap tahun terjadi penambahan target. Misalnya target kerja perusahaan tahun 2018 sebanyak 80% sehingga karyawan harus melebihi dari target tersebut, apabila mendapatkan hasil lebih perusahaan akan menambah target di tahun 2019 sebanyak 90%.
- 3) Dengan pekerjaan yang dibebankan cukup banyak karyawan merasa cemas dan sulit tidur apabila pekerjaan tidak terselesaikan.

Peneliti juga menggunakan pra kuesioner sebagai pendukung wawancara kepada karyawan mengenai stres kerja. Pra kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 3**Tabel Pra Kuesioner Stres Kerja**

NO	Dimensi	Pernyataan	Pendapat Saya	
			Ya	Tidak
1	Beban Kerja	Beban kerja yang diberikan perusahaan sesuai dengan kemampuan dan ketrampilan.	40%	60%
2	Sikap Pemimpin	Pemimpin memberikan sikap yang sama terhadap seluruh karyawan.	37%	63%
3	Waktu dan Peralatan Kerja	Waktu dan peralatan kerja yang ada di perusahaan sudah lengkap dan memadai.	40%	60%
4	Konflik Kerja	Masukan atau saran yang saya berikan lebih sering untuk diterima.	33%	67%
5	Balas Jasa	Balas jasa yang diberikan cukup untuk memenuhi kebutuhan saya dan keluarga.	40%	60%
6	Masalah Keluarga	Masalah keluarga tidak berpengaruh terhadap pekerjaan dan kinerja saya.	30%	70%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

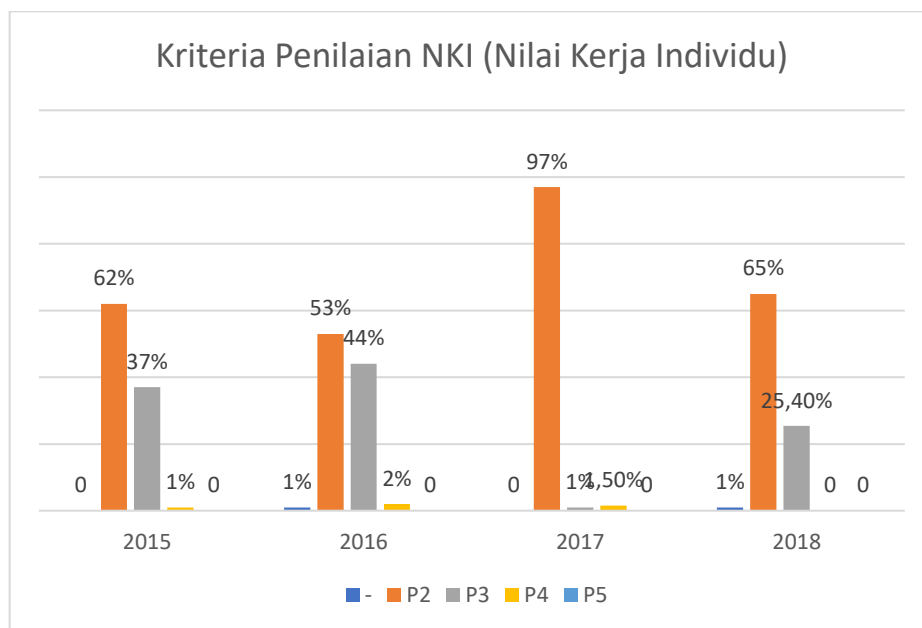
Berikut penjelasan dari hasil penyebaran kuesioner kepada tiga puluh responden terdapat beberapa masalah yaitu:

- a. Pada dimensi beban kerja sebanyak 60% responden tidak merasa beban kerja yang diberikan oleh perusahaan berdasarkan dari kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki, sedangkan 40% responden merasa bahwa beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki.
- b. Pada dimensi sikap pemimpin sebanyak 63% responden tidak merasa sikap yang diberikan pemimpin sama terhadap seluruh karyawan, sedangkan sebanyak 37% merasa sikap dari pemimpin kepada seluruh karyawan sama.
- c. Pada dimensi waktu dan peralatan kerja sebanyak 60% responden tidak merasa waktu dan peralatan kerja yang diberikan sudah memadai, sedangkan sebanyak 40% responden merasa bahwa waktu dan peralatan kerja yang diberikan sudah memadai.
- d. Pada dimensi konflik kerja sebanyak 67% responden tidak merasa masukan atau saran yang diberikan lebih sering diterima dari pada tidak diterima, sedangkan sebanyak 33% responden merasa masukan atau saran yang diberikan sering diterima.
- e. Pada dimensi balas jasa sebanyak 60% responden tidak merasa balas jasa yang diberikan cukup untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarga, sedangkan 40% responden merasa balas jasa yang diberikan cukup untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarga.
- f. Pada dimensi masalah keluarga sebanyak 70% responden tidak merasa masalah keluarga berpengaruh terhadap pekerjaan dan kinerja, sedangkan sebanyak 30% responden merasa masalah keluarga berpengaruh terhadap pekerjaan dan kinerja.

Perkembangan dan kemajuan suatu perusahaan tidak terlepas faktor kinerja yang baik dan memberi pengaruh sebagai kekuatan pendorong yang mampu memberi percepatan terhadap sasaran perusahaan. Menurut Fahmi (2014:127)

Kinerja adalah sebuah hasil yang didapatkan oleh suatu individu dalam organisasi baik itu yang berorientasi terhadap keuntungan dan tidak berorientasi terhadap keuntungan dengan memberikan kontribusi yang baik. Sudarmanto (2009:8) berpendapat bahwa kinerja merupakan pencapaian atau efektivitas pada karyawan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu rencana pekerjaan, manajemen pekerja, dan karakteristik individu.

Sebuah kinerja seorang karyawan dapat dinilai berdasarkan keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan berdasarkan target yang ditugaskan oleh PT Telkom Witel Bandung. Berikut adalah rekapitulasi kinerja karyawan PT Telkom Witel Bandung 2019 :



Gambar 1. 2

Kriteria Penilaian NKI (Nilai Kerja Individu)

Sumber: HR Witel Bandung

Tabel 1. 4

KINERJA KARYAWAN PT TELKOM WITEL BANDUNG

Tahun	Kriteria Penilaian NKI (Nilai Kerja Individu)					
	P1	P2	P3	P4	P5	blank
2015	0	62%	37%	1%	0	0
2016	1%	53%	44%	2%	0	0
2017	0	97%	1%	1,5%	0	0
2018	1%	65%	25,4%	0	0	10,3%

Sumber: HR Witel Bandung

Berikut merupakan kriteria penilaian kinerja karyawan PT Telkom Witel Bandung :

- P1 (Prestasi 1) > 110 % : Istimewa
- P2 (Prestasi 2) 103%-110% : Baik Sekali
- P3 (Prestasi 3) 96%-103% : Baik
- P4 (Prestasi 4) 90%-96% : Kurang Baik
- P5 (Prestasi 5) < 90% : Kurang Baik Sekali

Saat ini karyawan yang ada di PT Telkom Witel Bandung adalah 126 orang. Dari hasil yang tertera pada Tabel 1.4 diketahui terdapat beberapa kelemahan pada nilai kinerja karyawan PT Telkom Witel Bandung dalam empat tahun terakhir, masih terdapat karyawan dengan penilaian P4 (Kurang Baik) meskipun persentasinya sangat rendah. Pada tahun 2017 pencapaian kinerja karyawan mendapat penilaian P2 (Baik Sekali) dalam persentase yang baik yaitu 97,5% tidak terdapat karyawan yang mencapai P1 (Istimewa). Dalam empat tahun terakhir, penilaian P1 hanya dicapai tahun 2016 dan tahun 2018 dengan persentase yang sangat rendah yaitu 1%.

Berdasarkan penjelasan diatas, penting bagi perusahaan menyadari kebutuhan karyawannya demi kesuksesan perusahaan. PT Telkom Witel

Bandung memiliki jam kerja yang tidak tentu, sehingga terjadi kesamaran pekerjaan yang mana seorang karyawan harus mengerjakan pekerjaan yang bukan bagiannya dan berdampak pada kurangnya waktu yang diberikan kepada keluarga atau hal diluar pekerjaan. Keseimbangan antara pekerjaan dengan hal diluar pekerjaan kurang didapatkan. Terdapat fenomena pada PT Telkom Witel Bandung terdapat kekurangan karyawan, hal ini akan berdampak terhadap tugas yang diterima karyawan dimana setiap mendapatkan tugas yang besar sehingga berdampak pada bertambahnya stres kerja yang diterima karyawan dalam perusahaan tersebut.

Beberapa hal yang berhubungan dengan kinerja karyawan PT Telkom Witel Bandung yang harus mendapat perhatian yaitu masih terdapat waktu bekerja yang sudah tidak sesuai dengan posisi dan jabatan karyawan yang dapat menyebabkan hubungan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan yang tidak seimbang. Stres kerja yang berlebihan berawal dari posisi yang kosong dan mengharuskan karyawan mengambil jam kerja yang lebih untuk menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja karyawan yang kurang baik bukan disebabkan karyawan tersebut tidak mampu menyelesaikan tugas dengan baik. Namun hal ini dapat terjadi karena karyawan tersebut tidak bisa menyesuaikan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan diluar pekerjaan, serta stres dan tekanan pekerjaan yang berlebih sehingga karyawan merasa tidak maksimal dalam menjalankan pekerjaannya.

Mengacu terhadap realitas yang ada, maka hal ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti khususnya berkaitan dengan faktor *work life balance* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut, maka dari itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Work Life Balance dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Telkom Witel Bandung)**”.

1.3 Identifikasi Masalah

Berikut adalah identifikasi masalah pada penelitian ini berdasarkan dengan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, yaitu:

1. Bagaimana *work life balance* karyawan pada PT Telkom Witel Bandung ?
2. Bagaimana stres kerja pada PT Telkom Witel Bandung ?
3. Bagaimana kinerja karyawan pada PT Telkom Witel Bandung ?
4. Seberapa bagaimana pengaruh *work life balance* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Witel Bandung secara parsial maupun simultan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan penelitian ini untuk :

1. Mengetahui kondisi *work life balance* karyawan di PT Telkom Witel.
2. Mengetahui kondisi stres kerja karyawan di PT Telkom Witel Bandung.
3. Mengetahui kondisi kinerja karyawan di PT Telkom Witel Bandung.
4. Mengetahui bagaimana pengaruh *work life balance* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Witel Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi yang terkait :

a) Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan sebagai penerapan ilmu yang telah didapat selama kuliah khususnya bidang pengembangan sumber daya manusia, khususnya pengaruh *work life balance* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu, beberapa temuan yang didapatkan dalam penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

b) Kegunaan Praktis

Dilihat dari aspek praktis, hasil penelitian yang berkaitan dengan bidang kajian sumber daya manusia ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan masukan dan informasi bagi perusahaan bagaimana mengelola sumber daya manusia dengan baik. Pengelolaan ini bertujuan supaya sumber daya manusia dapat memberikan kontribusi yang baik dan positif bagi perusahaan.

1.6 Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan waktu pengerjaan selama tiga bulan dan berlangsung dari bulan Oktober 2019 hingga selesai. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh *work life balance* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Penelitian ini disusun sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang *company profile*, tujuan umum objek penelitian, latar belakang, visi & misi, perumusan masalah, kegunaan penelitian terhadap perusahaan PT Telom Witel Bandung.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Pada bab ini menjelaskan tentang kajian pustaka dari penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya untuk memaparkan hasil penelitian secara jelas.

Bab 3 Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang akan digunakan, *operasional variable*, skala pengukuran, skala instrumen, tahapan pengumpulan data, populasi dan sampel, serta teknik pengumpulan dan analisis data.

Bab 4 Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan tentang pembahasan yang sudah diteliti menggunakan data-data yang sudah dikumpulkan melalui kuisioner dan wawancara langsung kepada karyawan dan akan diolah lebih lanjut guna mendapatkan hasil yang valid.

Bab 5 Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil pembahasan yang dilakukan dan saran yang akan diimplementasikan oleh perusahaan.