

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT Telkom Indonesia Persero Tbk merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Telkom didirikan pada tanggal 23 Oktober tahun 1856 pada masa pemerintahan Belanda. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia dengan kode “TLKM” dan *New York Stock Exchange* (NYSE) dengan kode “TLK” (www.telkom.co.id).

Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, Telkom *Group* mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi Telkom *Group* menjadi lebih *lean* (*ramping*) dan *agile* (*lincah*) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas.

Telkom *Group* melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Telkom *Group* juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan *edutainment*, termasuk *cloud-based and server-based managed service*, layanan *e-Payment* dan IT *enabler*, *e-Commerce* dan layanan portal lainnya (www.telkom.co.id).

1.1.2 Visi dan Misi

1.1.1.1.Visi

Be The King of Digital In The Region, mengandung arti bahwa Telkom menjadi Perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Edutainment dan Service* (“TIMES”) di kawasan regional.

(www.telkom.co.id)

1.1.1.2. Misi

“*Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization*”, memimpin inovasi digital Indonesia dengan menyediakan layanan *TIMES* yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif dan menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia

(www.telkom.co.id)

1.1.3 Logo Perusahaan



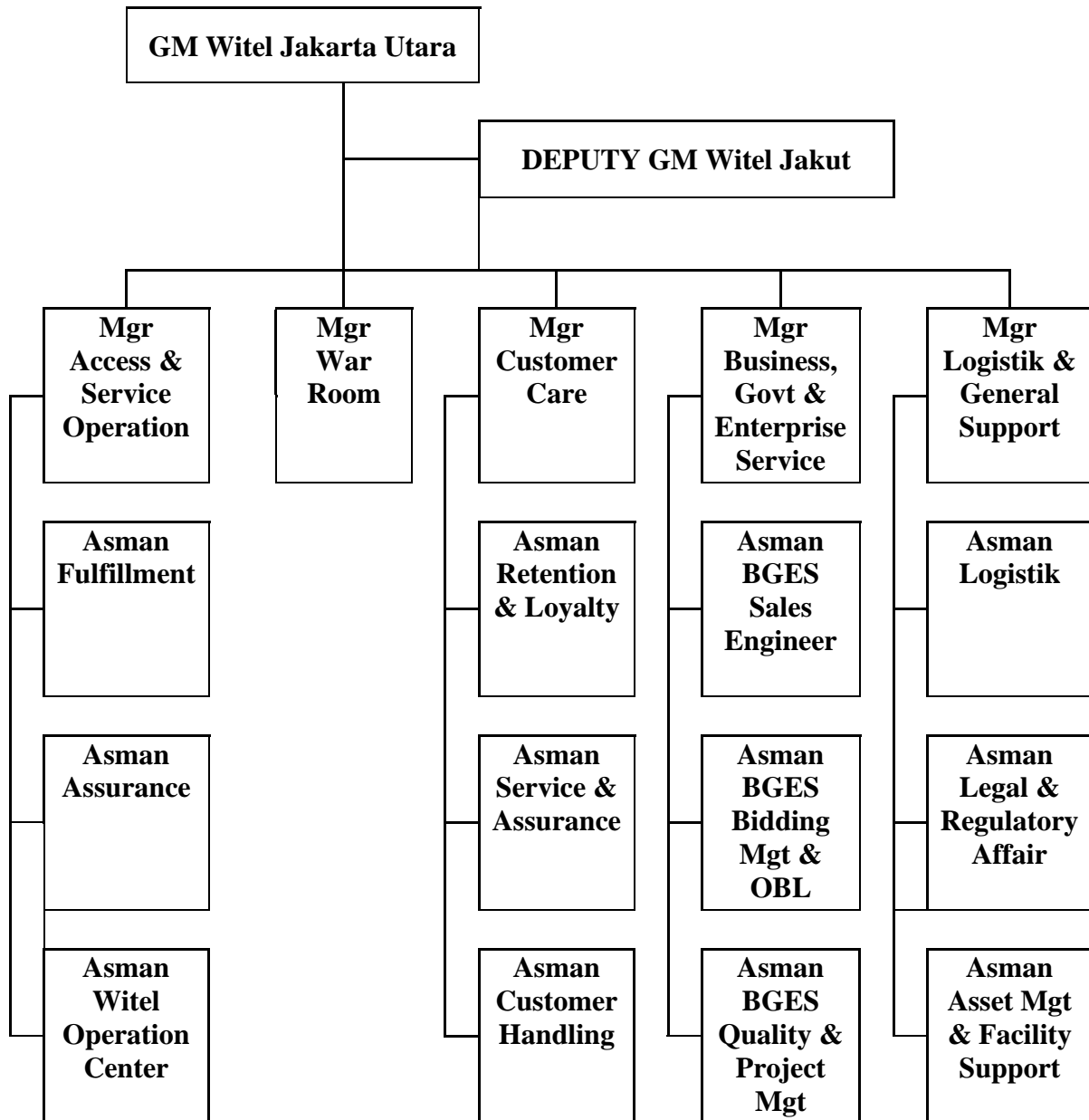
Gambar 1.1 Logo PT. Telkom Indonesia Witel Jakarta Utara

Makna dari logo Telkom berwarna merah yaitu, mencerminkan spirit Telkom yang selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perusahaan. Putih yaitu, mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa. Hitam yaitu, melambangkan kemauan keras dan abu yaitu, melambangkan teknologi.

(Sumber: www.telkom.co.id)

1.1.4 Struktur Organisasi

Struktur perusahaan PT. Telkom Indonesia Witel Jakarta Utara adalah sebagai berikut:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Telkom Jakarta Utara

Sumber: HR & CDC Telkom Witel Jakarta Utara

1.2 Latar Belakang Penelitian

Persaingan dalam dunia bisnis dari masa ke masa semakin ketat. Perubahan lingkungan yang terjadi sebagai penyebab kunci munculnya persaingan bisnis yang semakin sulit untuk diprediksi. Bisnis yang tidak mampu bersaing secara kompetitif akan tersingkir. Perusahaan yang tidak dapat bertahan dalam persaingan merupakan perusahaan yang belum mampu mewujudkan organisasi kompetitif dalam era globalisasi yang sedang dan akan terus berlangsung. Tantangan lain yang harus dihadapi adalah bagaimana mengembangkan dan mempertahankan suatu bisnis. Dalam era kompetisi bisnis saat ini, perusahaan yang bertahan hanyalah perusahaan yang memiliki strategi inovasi dan strategi bisnis yang lebih (Millin,2019).

Sebuah perusahaan memiliki aset penting yang harus diperhatikan agar tujuan yang telah ditetapkan dapat berjalan sesuai yang diinginkan. Aset tersebut yang akan berperan untuk membantu dalam menghadapi tantangan dalam persaingan. Menurut Shafiq dan Hamza (2017) aset utama dalam perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan faktor penggerak kegiatan di dalam perusahaan (Mahartika,2019). Sumber daya manusia dalam perusahaan adalah penentu berhasil atau tidak suatu perusahaan, hal ini disebabkan sumber daya manusia penting terjun langsung dalam menggerakkan kegiatan produktivitas guna menjawab tantangan di masa depan.

Sumber daya manusia memiliki peran penting untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuan. Tanpa adanya sumber daya manusia, organisasi tidak dapat mewujudkan eksistensinya Sumber daya manusia yang mampu berkontribusi kepada perusahaan adalah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan kualitas agar mampu bertahan dalam persaingan (Lingga,2019). Hal serupa juga diungkapkan oleh Malik (2019) bahwa sumber daya manusia yang memiliki komitmen dan tanggung jawab yang dapat meningkatkan kinerjanya. Melihat dua pernyataan tersebut sumber daya manusia yang mampu memberikan kontribusi dengan baik merupakan sumber daya manusia yang memberi dukungan kepada keberhasilan perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan unsur utama dalam membantu perusahaan untuk mencapai sasaran organisasi. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Falola *et al.* (2014) mengungkapkan bahwa pelatihan dan pengembangan adalah alat strategis yang sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Dwyer *et al.* (2018) mengungkapkan bahwa pendekatan organisasi dan strategi kehidupan kerja dapat meningkatkan kualitas hidup bagi karyawan dan meningkatkan kinerja. Faktor – faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Platis *et al.* (2015) diantaranya adalah kepuasan dari profesi, lingkungan kerja dan kebijakan kompetensi. Menurut Diamantidis dan Chatzoglou (2018) mengatakan bahwa lingkungan kerja dan dukungan manajemen memiliki dampak paling kuat pada kinerja karyawan. Selanjutnya menurut Kissi *et al.* (2018) mengungkapkan bahwa *organizational citizenship behavior* secara positif mempengaruhi kinerja karyawan.

Adapun faktor pendukung yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Hur *et al* (2015) bahwa mengelola emosi karyawan adalah salah satu aset terpenting bagi sebagian besar organisasi, khususnya organisasi berbasis layanan karena manfaat nyata terhadap kinerja yang sukses. Ye *et al.* (2019) juga mengatakan bahwa hubungan konflik dan kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain itu, Shafiq dan Hamza (2017) menemukan hubungan positif antara pelatihan *on the job, off the job training*, pengayaan pekerjaan dan rotasi pekerjaan terhadap kinerja karyawan.

Stres kerja dan kepuasan kerja karyawan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Stres kerja dapat berdampak pada peningkatan atau penurunan kinerja karyawan tergantung pada bagaimana karyawan dalam menyikapinya. Pada tingkat tingkat tertentu, stress kerja juga sangat diperlukan guna mendorong karyawan untuk bekerja lebih keras, akan tetapi tingkat stres yang tinggi dapat menurunkan kinerja karyawan. Selain itu, kinerja karyawan yang dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dapat ditentukan oleh karyawan yang mengalami kepuasan dalam bekerja.

Hal ini penting diperhatikan oleh perusahaan, karena dengan tingkat stress kerja yang rendah dan karyawan mengalami kepuasan dalam bekerja tentu akan tercipta kinerja karyawan tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan perusahaan yang telah ditetapkan.

Peneliti terdahulu yang meneliti hubungan stres kerja dan kinerja karyawan menurut Senova dan Antosova (2014) berpendapat bahwa stres kerja karyawan yang berlebihan harus dihindari, karena dapat menyebabkan banyak ketidak hadiran, kesalahan dalam pekerjaan, kinerja rendah dan hilangnya reputasi perusahaan yang disebabkan oleh lingkungan kerja yang tidak nyaman. Akgunduz (2015) berpendapat bahwa stres peran yang berlebihan dan harga diri secara positif terkait dengan kinerja pekerjaan pada tenaga kerja wanita di bisnis hotel. Dengan adanya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai oleh perusahaan, para karyawan harus lebih diperhatikan dalam tuntutan yang berlebihan dalam pekerjaan agar kinerja karyawan tidak menurun, hal tersebut didukung pula oleh pernyataan Hanafi *et al.* (2018). Bahwa karyawan yang merasa tertekan akibat dari stres pekerjaan dapat berpengaruh positif terhadap kinerjanya. Selanjutnya Khuong dan Yen (2016) berpendapat bahwa faktor-faktor kerja memiliki pengaruh signifikan positif terhadap stres kerja dan sebaliknya, stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hon dan Chan (2013) menemukan bahwa stress terkait tantangan dan hambatan berpengaruh positif dengan hasil kerja melalui penjelasan hubungan stres kerja dan kinerja karyawan. Selain itu, Nyangahu dan Bula (2015) mengungkapkan bahwa terdapat pekerjaan yang mengalami stres di hotel transit Negara Nairobi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Penulis menyimpulkan bahwa keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja yang baik. Kinerja karyawan dikatakan baik apabila rendahnya tingkat stres yang berlebihan, hal tersebut dapat mencapai keberhasilan perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Farooqui dan Nagendra (2014) bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan faktor utama terhadap kinerja pekerjaan dan ketidakpuasan dengan pekerjaan mereka, akan menyebabkan kerugian besar bagi organisasi. Menurut Islami *et al.* (2018) berpendapat bahwa karyawan perlu mengetahui tujuan kerja dan kegiatan apa yang harus diselesaikan untuk tercapainya kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, Valaei dan Jiroudi (2016) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja dengan faktor pembayaran, promosi, pengawasan, kondisi operasi dan sifat bekerja kondusif mempengaruhi kinerja karyawan. Hal serupa juga diungkapkan oleh Melian Gonzalez dan Bulchand Gidumal (2014) bahwa kepuasan dengan kepemimpinan senior, kompensasi dan keseimbangan kerja atau kehidupan, masing masing berdampak pada kinerja karyawan.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Pang dan Lu (2018) mengungkapkan bahwa karyawan yang termotivasi atas prestasi kerja, keamanan kerja dan lingkungan kerja akan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Dekoulou dan Trivellas (2015) berpendapat bahwa kepuasan kerja terbukti menjadi hubungan dengan pembelajaran kinerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Melalui penjelasan diatas menurut para ahli, penulis menyimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan kunci penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Karyawan yang mendapat kepuasan kerja akan melaksanakan pekerjaannya dengan baik sehingga kinerjanya akan meningkat, sementara itu karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja akan frustrasi dan itu akan mempengaruhi kinerja yang menurun.

Penelitian yang dilakukan oleh George dan Zakkariya (2015) mengungkapkan bahwa karyawan yang stres, tertekan, dan tidak puas tidak akan dapat memperoleh tingkat kualitas kerja yang sama seperti karyawan dengan stres rendah dan kepuasan tinggi. Menurut Gosmawi dan Dsilva (2019) mengatakan bahwa kondisi kerja yang tidak aman dan beban kerja merupakan sumber stres yang paling menonjol pada karyawan perhotelan di Mumbai dan mempengaruhi kepuasan terhadap karyawan yang

akan menurunkan kinerjanya. Guinot *et al.* (2014) berpendapat bahwa kepercayaan berlebihan dapat menyimpulkan persepsi risiko tinggi, yang dapat meningkatkan stres kerja dan pada gilirannya menurunkan kepuasan kerja. Menurut Chung *et al.* (2017) bahwa adanya hubungan positif antara stres kerja, kepuasan kerja dan motivasi pada pekerjaan penerbangan. Pendapat yang diungkapkan oleh Khamisa *et al.* (2017) bahwa stres pribadi adalah prediktor yang lebih baik terhadap kelelahan dan kesehatan umum di kalangan perawat tetapi tidak merasa puas dengan pekerjaannya. Selain itu, Hoboubi *et al.* (2017) mengungkapkan kurangnya peran dan ambiguitas peran harus ditingkatkan dukungan pengawas untuk mengurangi stres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas pada industri petrokimia Iran.

Hubungan lain antara stres kerja dan kepuasan kerja menurut Singh dan Nayak (2015) mendukung bahwa stres kerja memediasi hubungan antara konflik keluarga kerja dan kepuasan kerja. Melalui penjelasan diatas terkait hubungan stres kerja dan kepuasan kerja, penulis menyimpulkan bahwa stres kerja mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut perusahaan harus lebih memperhatikan tuntutan pekerjaan secara berlebihan yang diberikan kepada karyawan, agar menghindari stres kerja yang berdampak pada tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Karyawan yang memiliki tingkat stres kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kepuasan dalam bekerja, maka dari itu karyawan yang dapat mewujudkan tujuan perusahaan merupakan karyawan yang tidak mengalami stres dalam bekerja dan karyawan yang merasa puas dalam bekerja.

Faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan dilihat dari tinggi rendahnya kinerja karyawan. Perusahaan merasa bahwa dampak dari kinerja yang rendah membuat tujuan perusahaan tidak akan tercapai. Penulis menyimpulkan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja adalah bentuk hubungan yang dapat memotivasi karyawan dalam bekerja. Maka perusahaan diharapkan dapat memperhatikan stres kerja yang berlebihan dan kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan perlu memperhatikan dan mengevaluasi stres kerja dan

kepuasan kerja seperti apa yang dapat mempengaruhi dalam upaya peningkatan kinerja karyawan. Kinerja yang tinggi dapat didukung oleh karyawan yang merasa puas dalam bekerja dan karyawan yang memiliki tingkat stres kerja yang rendah, hal tersebut agar kinerja karyawan tinggi, perusahaan dituntut untuk memperhatikan tingkat stres kerja karyawan dan kepuasan karyawan dalam bekerja.

Persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat, perusahaan harus lebih memperhatikan dalam pemberian kerja yang berlebihan dan kepuasan kerja terhadap karyawan tersebut agar karyawan dapat meningkatkan kinerjanya sesuai target yang telah ditetapkan. Sebelum menentukan PT. Telkom Witel Jakarta Utara sebagai objek, penulis melakukan pra survei dengan mewawancarai Ibu Endah sebagai manajer HR & CDC (*Human Resource and Community Development Center*). Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa rata – rata kinerja pegawai dari tahun 2016-2018 sudah berada di kategori baik dan baik sekali tetapi belum ada karyawan yang memiliki kinerja pada kategori istimewa. PT. Telkom Witel Jakarta Utara dituntut untuk lebih memperhatikan kepuasan karyawan dan tidak memberikan beban kerja yang berlebihan agar kinerja karyawan PT. Telkom Witel Jakarta Utara dapat mencapai target untuk dapat memperoleh kinerja dengan kategori istimewa. Penulis tertarik untuk mengajukan PT. Telkom Witel Jakarta Utara sebagai objek penelitian karena melihat dari hasil wawancara tersebut, penulis ingin meneliti tentang stress kerja dan kepuasan terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Untuk melihat bagaimana kinerja karyawan pada perusahaan Telkom Witel Jakarta Utara, penulis melakukan survei dengan preliminary study yang langsung disebar secara acak kepada karyawan di lingkungan PT. Telkom Witel Jakarta Utara. Responden pada preliminary study ini berjumlah 30 orang karyawan.

Tabel 1.1 *Preliminary* Kinerja Karyawan PT Telkom Witel Jakarta Utara

No	Pernyataan	Jumlah Responden						Skor Ideal	%	Keterangan
		1	2	3	4	5	6			
1	Saya bersemangat mencapai target pekerjaan	0	0	0	1	7	22	171	95%	Sangat Tinggi
2	Saya senantiasa menyelesaikan tugas tepat waktu	0	0	0	5	20	5	150	83%	Tinggi
3	Saya sabar menghadapi perbedaan pendapat dan kritik dari pihak lain	0	0	1	5	15	9	152	84%	Tinggi
4	Saya senang memberikan pujian kepada rekan kerja atas prestasinya	2	3	1	1	9	14	144	80%	Tinggi
Total								617	85%	Tinggi

Sumber: Data preliminary test yang telah diolah, 2019

Pada Tabel 1.1 tentang hasil data preliminary test yang terkait dengan kinerja karyawan pada PT Telkom Witel Jakarta Utara, hasil yang diperoleh dari 30 responden terdapat hasil 85%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan Telkom Witel Jakarta Utara dikategorikan tinggi. Nilai tertinggi terdapat pada perolehan nilai sebanyak 95% terdapat pada item pernyataan bersemangat mencapai target pekerjaan. Nilai tersebut karyawan memiliki tingkat semangat yang tinggi untuk mencapai target pekerjaannya. Hal tersebut dapat memberikan dampak yang baik terhadap perusahaan dalam membantu perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sementara nilai terendah diperoleh sebanyak 80% yang terdapat pada item pernyataan senang memberikan pujian kepada rekan kerja atas prestasinya. Hal tersebut menunjukkan

bahwa beberapa karyawan kurang senang memberikan pujian kepada rekan kerja atas prestasinya.

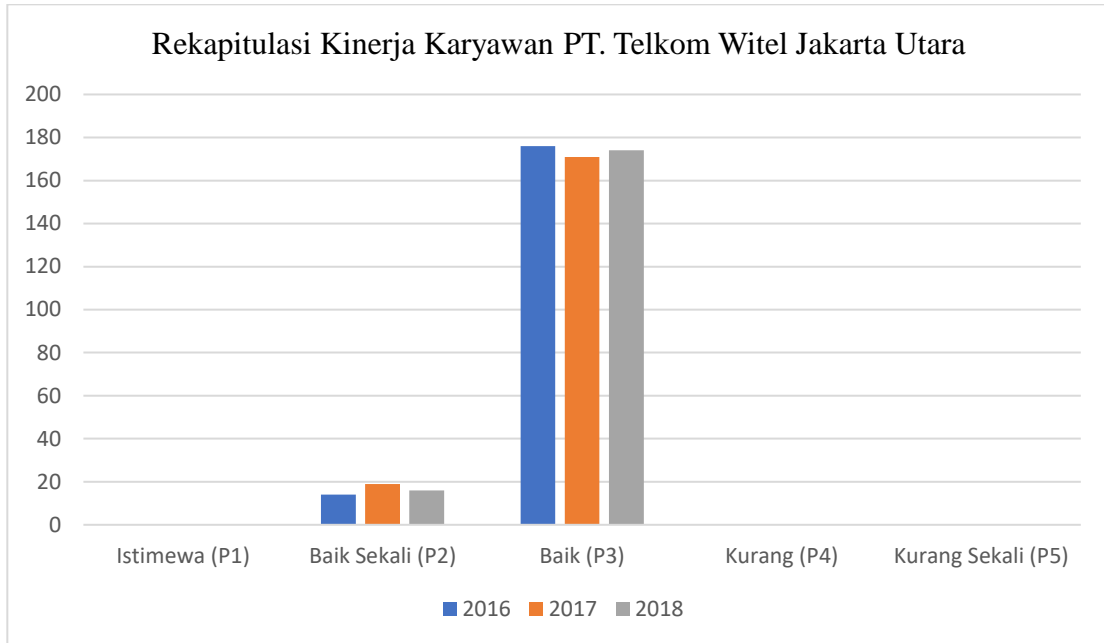
Adapun penilaian kinerja karyawan yang dilakukan oleh perusahaan Telkom Witel Jakarta Utara. Penilaian kinerja karyawan pada perusahaan Telkom Witel Jakarta Utara menggunakan metode SKI (sasaran kinerja individu). Berikut ini adalah kriteria penilaian kinerja karyawan di Telkom Witel Jakarta Utara.

Tabel 1.2 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan

Range Nilai	Nilai Prestasi	Keterangan
≥ 110	P1	Istimewa
≥ 103 sd < 110	P2	Baik Sekali
≥ 96 sd < 103	P3	Baik
≥ 90 sd < 96	P4	Kurang
< 90	P5	Kurang Sekali

Sumber: Bagian HR & CDC Telkom Witel Jakarta Utara

Dari Tabel 1.2 diatas terkait kriteria penilaian kinerja karyawan, maka penulis mencantumkan data kinerja karyawan pada perusahaan Telkom Witel Jakarta Utara dari tahun 2016-2018. Data tersebut lah yang dapat mengukur hasil kerja karyawan Telkom Witel Jakarta Utara.



Gambar 1.3 Rekapitulasi Penilaian Kinerja Karyawan PT. Telkom Jakarta Utara

Sumber: Bagian HR & CDC Telkom Witel Jakarta Utara, 2019

Berdasarkan Gambar 1.3 diatas, dijelaskan bahwa kinerja karyawan dari tahun 2016 sampai tahun 2018. Pada tahun 2016, jumlah karyawan yang terdapat pada kategori istimewa adalah 0,00%, baik sekali 7,36% atau 14 karyawan, baik 92,63% atau 176 karyawan, kurang 0,00%, dan kurang sekali sebanyak 0,00%. Kemudian pada tahun 2017 mengalami kenaikan, jumlah karyawan yang terdapat pada kategori istimewa 0,00%, baik sekali 10% atau 19 karyawan, baik 90% atau 171 karyawan, kurang 0,00%, dan kurang sekali 0,00%. Sedangkan pada tahun 2018 mengalami penurunan, karyawan yang berada pada kategori istimewa 0,00%, baik sekali 8,42% atau 16 karyawan, baik 91,57% atau 174 karyawan, kurang 0,00%, dan kurang sekali 0,00%.

Berdasarkan rekapitulasi penilaian kinerja karyawan dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2016 sampai tahun 2018 belum ada karyawan yang mencapai kinerja pada kategori istimewa, kemudian pencapaian hasil kinerja karyawan pada tahun 2016 dengan kategori baik sekali sebanyak 7,36% kemudian mengalami kenaikan menjadi 10%, pada tahun 2017, lalu mengalami penurunan lagi menjadi 8,42%, pada tahun

2018. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi dalam pencapaian hasil kinerja karyawan dari tahun 2016 sampai tahun 2018. Hasil dari rekapitulasi penilaian kinerja tersebut, perusahaan tidak ingin terjadinya fluktuasi dalam kinerja karyawan, tetapi perusahaan mengharapkan kinerja pada karyawan dari tahun ke tahun meningkat.

Kinerja karyawan pada PT Telkom Witel Jakarta Utara mempunyai peran penting untuk menghadapi tantangan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Terdapat karyawan yang sudah berada di posisi baik dan baik sekali akan tetapi belum ada karyawan yang berada di kategori istimewa. Maka dari itu pentingnya perusahaan untuk selalu memperhatikan kepuasan karyawan dan menjaga stres karyawan dalam bekerja yang dapat memaksimalkan kinerjanya. Hal tersebut perlu diperhatikan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dan memiliki loyalitas tinggi pada perusahaan guna menghadapi tantangan dalam persaingan bisnis.

Penulis memilih variabel stres kerja dan kepuasan kerja karena karyawan yang merasa beban kerjanya tidak berlebihan dan karyawan yang merasa puas dengan apa yang sudah diberikan oleh perusahaan, karyawan dapat memperbaiki atau meningkatkan kinerjanya dan dapat berkontribusi lebih terhadap perusahaan. Hal ini tentu memberikan dampak positif bagi perusahaan ketika kinerja karyawan dapat meningkat dan mencapai target yang telah ditetapkan untuk membantu perusahaan dalam meraih kesuksesan.

Tabel 1.3 *Preliminary* Stres Kerja PT Telkom Witel Jakarta Utara

No	Pernyataan	Jumlah Responden						Skor Ideal	%	Keterangan
		1	2	3	4	5	6			
1	Saya merasa lelah setelah bekerja	6	10	5	8	1	0	78	43%	Rendah
2	Tidak memiliki waktu luang setelah bekerja	4	12	3	2	8	1	91	50%	Sedang Cenderung Rendah
3	Saya memiliki banyak masalah dalam pekerjaan	20	9	1	0	0	0	41	22%	Sangat Rendah
4	Pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan saya	6	11	3	4	3	3	86	47%	Sedang Cenderung Rendah
5	Saya masih memikirkan pekerjaan ketika berada dirumah	10	13	3	0	3	1	66	36%	Rendah
	Total							362	39%	Rendah

Sumber: Data preliminary test yang telah diolah, 2019

Pada Tabel 1.3 berdasarkan hasil data yang telah diolah oleh penulis dari *preliminary test* yang dilakukan pada PT Telkom Witel Jakarta Utara, dapat diketahui dari 30 responden tingkat stres pada PT. Telkom Witel Jakarta Utara rendah yaitu 39% memiliki arti bahwa stres kerja pada PT Telkom Witel Jakarta Utara tergolong rendah. Tingkat stres kerja tertinggi pada PT Telkom Witel Jakarta Utara terdapat pada item pernyataan tidak memiliki waktu luang setelah bekerja sebesar 50%. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa karyawan Telkom Witel Jakarta Utara tidak memiliki waktu luang setelah mereka bekerja.

Sementara tingkat stres terendah terdapat pada item pernyataan memiliki masalah dalam pekerjaan dengan presentase sebesar 22% dan tergolong rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan tidak merasa stres dan tertekan terhadap pekerjaannya. Perhitungan untuk menentukan keterangan pada tabel diatas menggunakan garis kontinum yang telah diolah oleh penulis, sangat rendah mempunyai rentang nilai 16,6% - 30,5%, rendah mempunyai rentang nilai >30,5% 44,4%, sedang cenderung rendah mempunyai rentang nilai >44,4% - 58,3%, sedang cenderung tinggi >58,3% - 72,2%, tinggi mempunyai nilai >72,2% - 86,1% dan yang terakhir sangat tinggi mempunyai rentang nilai >86,1%-100%.

Tabel 1.4 *Preliminary* Kepuasan Kerja PT Telkom Witel Jakarta Utara

No	Pernyataan	Jumlah Responden						Skor Ideal	%	Keterangan
		1	2	3	4	5	6			
1	Kompensasi yang saya terima sesuai dengan beban pekerjaan	5	1	0	2	13	9	134	74%	Tinggi
2	Kemampuan yang saya miliki digunakan secara optimal dalam menjalankan pekerjaan	0	0	0	2	12	16	164	91%	Sangat Tinggi
3	Pekerjaan yang saya lakukan memiliki aktivitas yang bervariasi	0	0	1	11	13	5	142	78%	Tinggi
4	Atasan bisa menjadi teladan dalam menjalankan pekerjaan	0	0	5	4	14	7	143	79%	Tinggi
5	Rekan kerja selalu siap membantu pekerjaan saya	0	0	1	7	11	11	152	84%	Tinggi
Total								735	81%	Tinggi

Sumber: Data preliminary test yang telah diolah, 2019

Pada Tabel 1.4 mengenai hasil olah data preliminary test yang dilakukan oleh penulis terkait kepuasan kerja pada perusahaan Telkom Witel Jakarta Utara, ditemukan dari 30 responden terdapat hasil 81%. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan Telkom Witel Jakarta Utara dikategorikan tinggi. Pada Tabel 1.5 diketahui presentase tertinggi pada kepuasan kerja pada item pernyataan kemampuan yang saya miliki digunakan secara optimal dalam menjalankan pekerjaan dengan nilai presentase sebesar 91%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan Telkom Witel Jakarta Utara mampu menggunakan kemampuan yang dimiliki secara optimal dalam menjalankan perusahaan.

Dari hasil diatas terdapat kepuasan kerja terendah pada item pernyataan kompensasi yang diterima sesuai dengan beban pekerjaan sebesar 74%. Kepuasan kerja terhadap kompensasi yang diterima sesuai dengan beban pekerjaan merupakan item terendah, hal tersebut karyawan merasa kompensasi yang diterima tidak sesuai dengan beban pekerjaan yang dilakukan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan berdampak positif pada kualitas kerjanya dan memberi kontribusi yang terbaik pada perusahaan. Sedangkan ketika karyawan merasa tidak memperoleh kepuasan kerja maka tidak akan mencapai target dalam pekerjaannya dengan baik.

Hasil olahan data *preliminary* test terkait dengan stres kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan adalah tingkat stres kerja dengan presentase sebesar 39% yang artinya stres kerja pada Telkom Witel Jakarta Utara dikategorikan rendah. Selanjutnya tingkat kepuasan kerja pada Telkom Witel Jakarta Utara dengan presentase 81% yang artinya kepuasan kerja pada Telkom Witel Jakarta Utara dikategorikan tinggi. Sementara tingkat kinerja karyawan pada Telkom Witel Jakarta Utara dengan presentase 85% yang dikategorikan sangat tinggi. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh ibu Endah manajer Hr & Cdc pada 16 Oktober 2019 tentang kinerja karyawan PT Telkom Witel Jakarta Utara, bahwa kinerja karyawan dinilai baik, dapat dilihat dari kedisiplinan dalam melakukan pekerjaan dan karyawan menggunakan waktu kerjanya dengan optimal.

Berdasarkan pengolahan data *preliminary test* yang dilakukan penulis, fenomena dan penelitian terdahulu yang telah dibahas diatas maka dari itu tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Witel Jakarta Utara.

1.3 Perumusan Masalah

Dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia merupakan peran penting dalam membantu untuk meningkatkan dan menentukan pergerakan dalam mencapai keberhasilan suatu perusahaan. Hal tersebut bahwa keberhasilan dari organisasi atau perusahaan ditentukan oleh ketepatan dalam memilih sumber daya manusia dan memikirkan kebutuhan untuk masa depan sesuai dengan bisnis yang dijalankan oleh perusahaan. Tingginya stres dapat menyebabkan turunnya kinerja karyawan, hal ini dapat memberikan dampak negatif terhadap tercapainya tujuan suatu perusahaan. Sedangkan kepuasan kerja karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang berdampak pada keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi tersebut.

Perusahaan Telkom Witel Jakarta Utara merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industry telekomunikasi di Indonesia. Hasil dari *preliminary test stress kerja* pada perusahaan Telkom Witel Jakarta Utara dikategorikan rendah, sedangkan kepuasan kerja dalam kategori tinggi dan kinerja karyawan masuk dalam kategori tinggi. Hal ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja dan kinerja dan kepuasan kerja dan kinerja, maka peneliti akan mengidentifikasi bagaimana pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Telkom Witel Jakarta Utara.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan oleh penulis, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat stres kerja karyawan Telkom Witel Jakarta Utara?
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan Telkom Witel Jakarta Utara?
3. Bagaimana tingkat kinerja karyawan Telkom Witel Jakarta Utara?

4. Bagaimana pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Telkom Witel Jakarta Utara secara parsial dan simultan?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat stres kerja karyawan Telkom Witel Jakarta Utara.
2. Mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan Telkom Witel Jakarta Utara.
3. Mengetahui tingkat kinerja karyawan Telkom Witel Jakarta Utara.
4. Mengetahui pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Telkom Witel Jakarta Utara secara parsial dan simultan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dari segi aspek teoritis bahwa hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat serta mengembangkan ilmu pada pengetahuan dibidang sumber daya manusia dalam perusahaan maupun organisasi. Sedangkan dari segi aspek praktis bahwa hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi informasi dan masukan terhadap perusahaan PT Telkom Witel Jakarta Utara untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini bertempat di PT Telkom Indonesia, Jakarta Utara yang merupakan wilayah usaha telekomunikasi di daerah Jakarta Utara yang beralamat di Jl. Yos Sudarso No.23-24, RT.16/RW.6, Kb. Bawang, Tj. Priok, Kota Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14310

1.7.2 Waktu dan Pelaksanaan Penelitian

Waktu pelaksanaan dalam penelitian ini dilakukan pada bulan September 2019 sampai dengan Desember 2019.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan disusun untuk mempermudah pemahaman materi yang dibahas dalam penelitian ini, adapun sistematika penulisan proposal skripsi ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN:

Bab ini membahas gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN:

Bab ini membahas mengenai teori yang terkait dalam penelitian untuk menunjang penelitian yang diambil dari beberapa kutipan buku, penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka penelitian

BAB III METODE PENELITIAN:

Bab ini membahas tentang langkah – langkah yang digunakan dalam penelitian ini dan menganalisis data guna menjawab permasalahan dari penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN:

Bab ini membahas analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN:

Bab ini membahas mengenai kesimpulan, saran dari hasil penelitian dan implikasi teoritis maupun praktis dari hasil penelitian.

Halaman ini sengaja dikosongkan