

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Umum Perusahaan

PT Telkom Property atau Graha Sarana Duta (GSD) merupakan sebuah perusahaan property terpadu yang di miliki oleh Telkom pada tahun 2001, dengan porsi kepemilikan saham Telkom sebesar 99,99%. Telkom Properti di dirikan pada tanggal 30 September 1981 sebagai Telkom Property untuk menyediakan *Office Building*, jasa pemeliharaan dan perawatan gedung Bank Duta (pada saat itu). Sejalan dengan perkembangan bisnis perusahaan, Perseroan kemudian mengembangkan portofolio ke bidang Jasa Konstruksi dan dipercaya untuk membangun beberapa kantor cabang Bank Duta dan Bank Bukopin serta sebuah Gedung Kampus YAI di jalan Salemba, Jakarta.

Pada tanggal 25 April 2001, kepemilikan Telkom Properti di ambil alih sepenuhnya oleh Telkom untuk mengelola gedung-gedung kantor dan asset property Telkom, yang sebelumnya di kelola oleh Divisi Property Telkom. Di bawah kendali Telkom, GSD terus berkembang menjadi perusahaan *property* yang terpadu (*intergrated property development*) dan kini memiliki tiga portofolio bisnis yaitu:

- a. *Property Services* antara lain *Building Management, Partial Property Services, Office Space Leasing, Security Management dan Space & Occupancy Management.*
- b. *Project Management* seperti *Office Fit Out & Interior, Building Renovation dan Construction.*
- c. *Property Development & Investment* untuk *Office Buildings, Residential Estates dan Technical Building.*

Selama tiga puluh tahun sejak didirikan oleh PT Bank Duta pada tahun 1981, Perseroan menggunakan nama belakang Duta yang di adopsi dari nama PT Bank Duta dan menggunakan logo perseroan yang diciptakan oleh PT Bank Duta tahun 2011, manajemen Perseroan memutuskan untuk melakukan pencitraan kembali perusahaan (*Corporate Rebranding*) di latar belakang oleh alasan-alasan sebagai berikut :

Perubahan Visi dan Misi Perseroan pada tahun 2010.

Perubahan Portofolio Perseroan menjadi perusahaan Property Terpadu Pencitraan yang ingin di bangun perseroan bahwa manajemen perseroan berkomitmen untuk melakukan transformasi bisnis perusahaan dalam aspek kinerja, kultur dan kompetensi internal perusahaan, untuk dapat bersaing dengan pelaku bisnis lainnya di industry property Indonesia.

Tanggal atau moment tertentu pada tahun 2011, perseroan merayakan ulang tahun ke-30 (ke tiga puluh) sejak tanggal pendirian perusahaan pada 30 September 1981 dan 10 tahun kepemilikan GSD oleh Telkom Sejak tanggal 25 April 2001.

Saat ini GSD memiliki cakupan wilayah kerja di seluruh Indonesia dan melakukan pengelolaan terhadap gedung-gedung Telkom Group. Sejak tahun 2012 Telkom mengubah nama Graha Sarana Duta menjadi Telkom Property sebagai nama anak perusahaan baru Telkom bidang Properti.

1.1.2 Logo Perusahaan

Logo merupakan lambang atau sketsa yang menggambarkan identitas suatu perusahaan agar lebih mudah diingat. Berikut terlampir logo perusahaan PT. Graha Sarana Duta (Telkom Property) sebagaimana pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 Logo Telkom Property

Sumber: www.telkomproperty.co.id

Logo Telkom Property ini dirancang untuk menampilkan citra yang lebih segar, modern, dan dinamis serta mencerminkan positioning maupun arah pengembangan bisnis Telkom Property yang baru. Logo yang mengekspresikan identitas Telkom Property ini terdiri logo type “Telkom Property” dan dan simbol yang terletak di tengah atas dari logo type. Simbol terdiri dari tiga pilar kokoh yang melambangkan dari tiga portofolio utama Telkom Property sebagai Perusahaan Properti Terpadu (*Integrated Property Development*), yaitu *Property Development & Investment*, *Property Services*, dan *Project Management*. Tiga pilar ini juga dapat

melambangkan tiga komponen utama penggerak sebuah Perusahaan Properti yaitu Land Banking, *Capital* dan *Expertise*. Figur manusia sebagai komponen sentral dari penggerak bisnis Telkom Property divisualisasikan dalam bentuk bentangan tangan yang menunjukkan komitmen untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik, dan lingkaran yang melambangkan keutuhan, solidaritas dan profesionalisme. Slogan ‘*Reliable Partner*’ menunjukkan komitmen dari Telkom Property untuk menjadi partner bisnis yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh klien, publik dan mitra kerja perusahaan. Warna oranye terang (*bright orange*) yang digunakan pada logo ini mencerminkan kreatifitas, vitalitas dan pencapaian (*achievement*). Warna abu solid (*solid grey*) pada tiga pilar logo ini merefleksikan keamanan, kedewasaan, dan tanggung jawab dari sebuah kepercayaan yang diberikan. Aplikasi harus menggunakan data orisinil dan bukan diciptakan ulang.

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Ketika mendirikan suatu perusahaan, para pendiri biasanya akan merencanakan tujuan maupun cita-cita yang ingin dicapai baik jangka panjang maupun pendek. Tujuan maupun cita-cita ini haruslah dibentuk dalam sebuah tulisan sehingga seluruh pihak mengetahui tujuan apa yang ingin dicapai perusahaan atau biasa disebut visi perusahaan.

Visi dari Telkom Property adalah “Menjadi Perusahaan Properti Berbasis Teknologi Terkemuka di Indonesia”.

b. Misi

Misi merupakan tahap-tahap yang akan dilakukan sehingga visi yang direncanakan dapat terwujud. Misi dari Telkom Property adalah “Mengembangkan Portofolio Bisnis Properti dengan Men_sinergikan Ekosistem Digital Telkom Group”.

1.1.4 Produk perusahaan

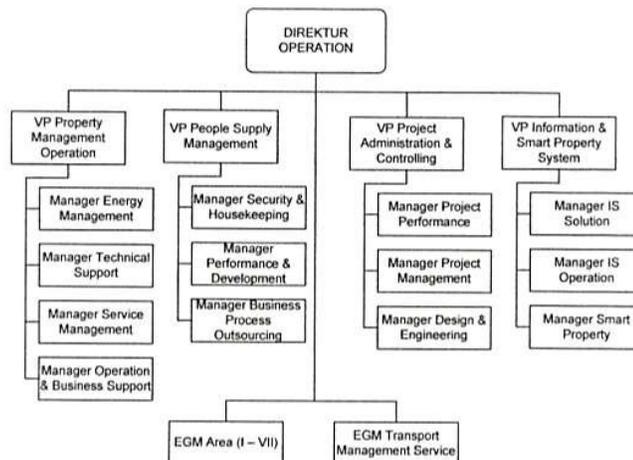
Telkom Property memproduksi beberapa produk dan jasa yang terdiri dari:

- a. Pemborongan pada umumnya (*general contractor*), antara lain pembangunan kawasan perumahan (*real estate*), rumah susun, kawasan industri (*industrial estate*), gedung, perkantoran dan apartemen, kondominium, kawasan perbelanjaan (*mall dan plaza*), rumah sakit, gedung pertemuan, rumah ibadah, dan lain-lain.

- b. Pembangunan dan renovasi gedung, lapangan, jembatan, jalan dan pertamanan, bendungan, pengairan (irigasi), landasan udara dan dermaga, yang meliputi kegiatan pemasangan tiang (pancang)/ pipa, komponen beton pracetak, bantalan rel dan produk beton lainnya serta kegiatan usaha terkait.
- c. Pemasangan instalasi listrik, gas, air minum, telekomunikasi, *air conditioner*, limbah, elektronika dan mekanikal.
- d. Perdagangan
- e. Pemberian jasa dalam bidang:
 - 1) Jasa pengelolaan gedung, perkantoran, taman hiburan/ rekreasi dan kawasan berikat serta bidang terkait.
 - 2) Jasa kebersihan Gedung.
 - 3) Jasa konstruksi arsitek, seperti desain bangunan, pengawasan konstruksi, perencanaan kota dan lain-lain.
 - 4) Jasa agen properti yang meliputi pemberian jasa informasi dan penjualan properti serta kegiatan usaha terkait.
 - 5) Jasa keamanan (*securtes*).
 Jasa usaha persewaan dan sewa beli kendaraan bermotor serta kegiatan usaha terkait.
- f. Menjalankan usaha di bidang transportasi.

1.1.5 Struktur Organisasi Telkom Property Direktorat Oprasional

Berikut merupakan struktur organisasi pada PT Telkom Property sebagaimana pada Gambar 1.2



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Direktorat Oprasional

Sumber: data internal Telkom Property 2017

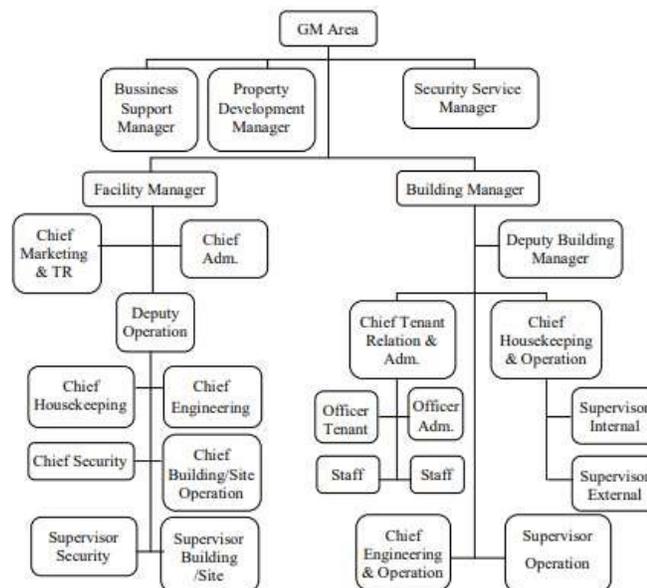
Banyaknya posisi jabatan dalam struktur organisasi yang ditetapkan oleh Telkom Property, memperlihatkan bahwa organisasi banyak bergantung dari kinerja karyawan sebagai salah satu sumber daya organisasi. Tugas – tugas dalam struktur perusahaan di antaranya adalah:

- a. Direktur operasional berada di bawah langsung seorang direktur utama, tugas dan tanggung jawab direktur operasional beberapa di antaranya adalah:
 - 1) Merencanakan, melaksanakan dan mengawasi seluruh pelaksanaan operasional perusahaan.
 - 2) Membuat standar perusahaan mengenai semua proses operasional, produksi, proyek dan kualitas hasil produksi.
 - 3) Bertanggung jawab pada proses operasional, produksi, proyek dan kualitas hasil produksi.
- b. Tugas manajer operasional adalah:
 - 1) Bertanggung jawab atas manajemen tenaga kerja, produktivitas.
 - 2) Kontrol kualitas dan keselamatan secara efektif.
 - 3) Efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
- c. Controller tugas dan tanggung jawab adalah:
 - 1) Bertindak selaku pengukur/pemeriksa kinerja dan pertumbuhan perusahaan.
 - 2) Controller juga otak di balik kebijakan-kebijakan perusahaan (baik financial maupun operasional)
 - 3) Otak di balik strategi ekspansi (akuisisi dan merger) yang secara official (diperumumkan) biasanya dikseskusi oleh seorang CFO atau CEO.
- d. *Chief Information Officer* (CIO) adalah:
 - 1) Sebuah jabatan strategis yang memadukan teknologi.
 - 2) Sistem informasi dengan aspek-aspek manajemen lainnya agar dapat memberikan dukungan maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi.
 - 3) Perencanaan.
 - 4) Penyelarasan.
 - 5) Penyiapan.
 - 6) Implementasi.

- 7) Evaluasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di dalam suatu organisasi. Mengingat pentingnya jabatan tersebut, dukungan kompetensi yang sesuai dengan tugas dan fungsinya sangat diperlukan.
- e. Tugas manajer energi ialah:
- 1) Memanaj kebutuhan energi saat sekarang.
 - 2) Strategi energi akan datang berkaitan dengan fluktuasi suplai.
 - 3) Harga yang berdampak signifikan terhadap performan perusahaan.
- f. Tugas manager security dan housekeeping:
- 1) Membuat Work schedule utk Floor Supervisor/houseman Supervisor, Office Clerk, maupun Room attendant /Public Area attendant.
 - 2) Membuat laporan harian, Mingguan, maupun bulanan atas penggunaan berbagai obat pembersih oleh Room Attendant/Houseman.
 - 3) Melayani penukaran jadwal kerja, laporan lembur.
 - 4) Melayani permohonan ijin, cuti dll.
- g. Tugas dari PMO adalah:
- 1) Menyediakan dukungan manajemen proyek.
 - 2) Bertanggung jawab langsung terhadap manajemen mengenai proyek-proyek yang berjalan.
- h. Tugas management is solution di mana salah satunya adalah:
- 1) Memberikan nasihat.
 - 2) Juga solusi terhadap masalah yang dihadapi.
- i. Tugas management technical:
- 1) Mengawasi semua masalah teknis perusahaan secara luas.
 - 2) Mengelola tim dukungan teknologi kami.
 - 3) Bekerja secara kolaboratif dengan klien / pengguna.
 - 4) Tim pengembangan.
 - 5) Berbagai pemangku kepentingan dalam perusahaan untuk memastikan pengiriman semua produk secara efisien dan tepat waktu.
- j. Tugas management performance dan development:
- 1) Mengetahui kekuatan kelemahan karyawan, sehingga membantu manajemen untuk menentukan karyawan yang tepat dalam melakukan pekerjaan tertentu.
 - 2) Memberikan feedback kepada karyawan secara tepat sasaran dan efisien.

- 3) Menjadi acuan untuk menentukan kompensasi, kenaikan gaji, struktur upah, dan lain-lain.
 - 4) Meningkatkan sistem komunikasi dua arah antara pihak manajemen dan karyawan.
 - 5) Meningkatkan kinerja karyawan melalui pemberdayaan karyawan dan mekanisme pemberian penghargaan (rewards).
- k. Tugas management project management:
- 1) PMO memberikan laporan mengenai aktivitas proyek
 - 2) Berikut semua masalah
 - 3) Kebutuhan yang harus dipenuhi oleh para eksekutif di perusahaan.
- l. Tugas manajer operasional adalah:
- 1) Bertanggung jawab atas manajemen tenaga kerja.
 - 2) Produktivitas.
 - 3) Kontrol kualitas.
 - 4) Keselamatan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
- m. Tugas utama manajer service adalah:
- 1) Untuk menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan efisien.
 - 2) Mempertahankan layanan pelanggan dan departemen.
- n. Tugas manager business process:
- 1) Kembangkan tujuan dan sasaran yang cenderung tumbuh dan berkembang.
 - 2) Merancang dan mengimplementasikan rencana dan strategi bisnis untuk mempromosikan pencapaian tujuan.
 - 3) Pastikan bahwa perusahaan memiliki sumber daya yang memadai dan sesuai untuk menyelesaikan aktivitasnya (mis. Orang, bahan, peralatan, dll).
- o. Tugas manajer desain dan engineer:
- 1) pemecah masalah (*problem solver*) untuk kebutuhan komunikasi dalam bentuk visual.
 - 2) membuat sebuah desain yang bisa memberikan dan menyampaikan informasi maupun pesan secara tepat sasaran.
 - 3) singkat padat dan jelas namun lebih menarik perhatian *audiens*.
- p. Tugas manajemen smart property:

- 1) Mempersiapkan dan membuat kontrak manajemen.
 - 2) Menyusun rencana dan pengambil alihan manajemen dari sebuah properti.
 - 3) Memelihara dan mengelola bangunan.
 - 4) Melakukan pemawsaran dan negosiasi harga sewa.
- q. Tugas manager operation and business support:
- 1) untuk mengawasi karyawan.
 - 2) memimpin operasi dan karyawan perusahaan.
 - 3) memastikan produktivitas.
 - 4) Efisiensi perusahaan termasuk menerapkan strategi bisnis.
 - 5) Mengevaluasi kinerja perusahaan.



Gambar 1.3 Struktur Organisasi Telkom Property Area II

Sumber: data internal Telkom Property 2017

perusahaan yang besar pasti salah satunya ada *helpdesk*. *Helpdesk* terdiri tim yang berada pada lapisan pertama yang harus berhubungan dengan *user* atau *owner* bila mendapatkan sebuah masalah dan kesulitan mengenai pekerjaan terutama yang menyangkut dengan pelanggan dan disini peran *Helpdesk* sangat diperlukan untuk membantu menyelesaikan permasalahan tersebut.

Helpdesk pada dasarnya adalah sebuah *centerpoint* dimana masalah atau *issue* dilaporkan dan diatur secara terurut dan diorganisasikan. Dari perspektif umum, *helpdesk* merupakan bagian pelengkap dari sebuah fungsi pelayanan, dan

bertanggung jawab sebagai sumber dari pemecahan masalah atau *issue* lainnya. Menurut Wooten (2001:5), "*Helpdesk is a formal organization that provides support function to users of the companies product, services, or technology*". Jadi *helpdesk* merupakan bagian dari perusahaan yang menyediakan dokumen fungsi produk, servis atau teknologi dari perusahaan tersebut.

Helpdesk adalah sebuah departemen atau bagian dalam perusahaan yang melayani atau menanggapi pertanyaan teknis pengguna. *Helpdesk* digunakan untuk menjawab pertanyaan *client*. Pertanyaan dan jawaban dapat disampaikan melalui telepon, *email*, *web* atau *fax*. Bahkan ada *softwarehelpdesk* yang membuat orang lebih mudah untuk menjalankan *helpdesk* dengan cepat untuk menemukan jawaban yang bersifat umum.

Berdasarkan definisi diatas *helpdesk* merupakan bagian struktur atau program yang menangani pertanyaan dan keluhan baik itu dari pihak internal atau pihak eksternal dengan menyediakan informasi atau solusi yang dibutuhkan pengguna.

Helpdesk di PT. Graha Sarana Duta (*Telkom Property*) Area II Jabodetabek dapat memberikan solusi atas pertanyaan – pertanyaan dalam kurun waktu singkat, *Helpdesk* dapat mengecek permasalahan yang ada dan mengatur pembagian staff, *Helpdesk* dapat meningkatkan efisiensi perusahaan dalam menangani pertanyaan dan keluhan pelanggan, *Helpdesk* dapat memberi laporan kerja perkembangan kinerja para staff dan pimpinan, *Helpdesk* dapat menangani pertanyaan dan keluhan yang sejenis karena pertanyaan dan keluhan dicatat.

Pelayanan di PT Graha Sarana Duta Unit (*Telkom Property*) Area II Jabodetabek divisi *Helpdesk* bertugas melayani pelanggan (*user*) disini adalah mahasiswa Universitas Telkom, yang Pada semester Pertama dan kedua diwajibkan untuk tinggal di asrama. *Helpdesk* yang bertanggung jawab melayani pelanggan dalam permintaan kunci, menerima tamu dari orang tua mahasiswa maupun menangani komplek, adapun penanganan komplek terdiri dari 2 faktor yaitu: Berdasarkan SDM sumber daya manusia, dalam bentuk laporan kepada Manajemen. Alat pembantu yang disediakan seperti Lampu, Kran, *Shower* dan lain lain.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam kehidupan manusia selalu mengadakan bermacam-macam aktifitas. Salah satu aktifitas itu diwujudkan dalam gerakan-gerakan yang dinamakan kerja. Bekerja mengandung arti melaksanakan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang

dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan atau manusia lainnya. Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Aktifitas dalam kerja mengandung unsur kegiatan sosial, menghasilkan sesuatu dan pada akhirnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya juga bertujuan untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik.

Secara umum dalam suatu organisasi atau perusahaan selalu menginginkan setiap karyawannya agar berprestasi. Dalam mencapai tujuan ini, suatu organisasi dalam bekerja dipengaruhi banyak faktor salah satunya yang dapat mempengaruhi kinerja adalah apabila karyawan mampu menghadapi kesulitan baik di dalam maupun di luar pekerjaan.

Terdapat masalah mengenai keluhan-keluhan yang dialami oleh karyawan tentang pekerjaannya, yang menunjukkan bahwa karyawan memiliki kepuasan kerja yang rendah. Indikasi masalah rendahnya kepuasan kerja karyawan di Telkom Property menyebabkan kinerja karyawan rendah. Indikator rendahnya kinerja karyawan Telkom Property area II Jabodetabek disajikan pada Tabel 1.1.

TABEL 1.1
INDIKATOR RENDAHNYA KINERJA KARYAWAN TELKOM PROPERTY
AREA II JABODETABEK

Indikator Kinerja	Faktor Kinerja Rendah
Kualitas Kerja	Masih terdapat karyawan yang bermalas-malasan dalam mengerjakan pekerjaannya
Kehadiran dan Ketepatan Waktu	Masih ada karyawan yang hadirnya tidak tepat waktu
Inisiatif	Kurangnya tanggungjawab dari karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.
Komunikasi	Masih adanya komunikasi yang buruk antara karyawan satu dengan karyawan lainnya

Sumber : internal perusahaan

Karyawan yang kurang mendapatkan kepuasan kerja cenderung lebih sering absen (Handoko, 2015:198). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan manajer Telkom Property menunjukkan masih banyak karyawan yang hadir tidak tepat waktu saat bekerja. Kondisi tersebut di dukung dengan data yang diperoleh peneliti mengenai banyaknya kejadian datang lebih dari waktu kerja yang sudah ditentukan dan pulang sebelum waktu kerja berakhir, seperti yang di rangkum dalam Tabel 1.2.

TABEL 1.2
BANYAKNYA KEJADIAN DATANG LEBIH DARI PUKUL 08.00 WIB DAN
PULANG KURANG DARI PUKUL 17.00 WIB TAHUN 2019

Bulan	Datang > 08.00 WIB	Pulang < 17.00 WIB
Januari	8	9
Februari	6	8
Maret	6	4
April	7	3
Mei	4	4
Juni	2	5
Juli	3	4
Agustus	3	3
September	4	5
Oktober	4	2

Sumber :internal perusahaan

Pada Tabel 1.2 dapat dicermati bahwa karyawan yang datang lebih dari pukul 08.00 WIB dan pulang kurang dari pukul 17.00 WIB bisa di bilang tidak terlalu tinggi, walaupun tidak terlalu tinggi kejadian ini harus menjadi perhatian bagi pihak manajemen karena jika kejadian ini dibiarkan secara terus menerus maka tidak menutup kemungkinan akan terjadi peningkatan kejadian serupa yang nantinya akan berdampak pada kinerja perusahaan secara keseluruhan. Pihak manajemen harus mempertimbangkan kebijakan yang tepat guna menindaklanjuti kejadian ini, seperti pemberian teguran secara langsung, pemberian peringatan, dan pemberian sanksi dapat menjadi pilihan untuk dipertimbangkan. Berikut tingkat absensi Telkom Property area II Jabodetabek 2019 dapat dilihat pada tabel 1.3:

TABEL 1.3
TINGKAT ABSENSI KARYAWAN TELKOM PROPERTY AREA II
JABODETABEK 2019

No	Bulan	Hari Kerja	Jumlah Karyawan (Orang)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya	Absensi (Hari)	Jumlah Kehadiran Karyawan (Hari)	Prosentase Absensi Karyawan (%)
	A	B	C	D = BxC	E	F = D-E	G = E/D.100
1	Januari	22	56	1232	43	1189	3.49
2	Februari	20	55	1100	45	1055	4.09
3	Maret	20	58	1160	46	1114	3.96
4	April	21	57	1197	48	1149	4.01
5	Mei	22	55	1210	45	1165	3.72
6	Juni	20	57	1140	44	1096	3.86
7	Juli	22	54	1188	43	1145	3.62
8	Agustus	22	54	1188	42	1146	3.53
9	September	20	52	1040	46	994	4.42
10	Oktober	21	56	1176	47	1129	3.99
11	November	22	55	1210	45	1165	3.72
12	Desember	22	56	1232	46	1186	3.73
	Jumlah		988	14073	506	13533	46.16
	Rata-rata						3.84

Sumber :internal perusa

Rata-rata tingkat absensi karyawan Telkom Property area II Jabodetabek bulan Januari sampai dengan Desember pada tahun 2019 yaitu pada presentase 3.84. Flippo (2016:281) menyatakan bahwa apabila absensi 0 sampai 2 persen dinyatakan baik, 3 sampai 10 persen dinyatakan disiplin kerja yang rendah dan diatas 10 persen dinyatakan tidak wajar. Kemangkiran atau tidak masuk kerja (absen) karyawan tanpa alasan merupakan keadaan yang tidak menguntungkan perusahaan. Stres adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang kendala atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang di inginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Stres merupakan salah satu masalah yang pasti akan dihadapi oleh setiap orang dalam kehidupannya dan stres tersebut harus diatasi baik oleh karyawan tanpa bantuan orang lain maupun dengan bantuan pihak lain, seperti para spesialis yang disediakan oleh organisasi untuk karyawan dalam bekerja. Sebuah survei yang dilakukan oleh lembaga survei profesional di Jakarta pada tahun 2015 dengan judul: “*Jakarta Professional Health Index 2015*” mendapatkan sejumlah temuan yang berhubungan dengan stres kerja karyawan. Survei tersebut dilakukan terhadap 1.000 orang pria dan wanita berusia 25-45 tahun. Responden ini berasal dari status ekonomi A - B (kelas atas-menengah) dan tinggal di Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi). Berdasarkan

jabatannya, sebanyak 378 responden penelitian adalah staff di tempatnya bekerja, dan 622 berada di jenjang manajer ke atas. Temuan survei ini menunjukkan bahwa lima dari sepuluh karyawan di Jakarta mudah mengantuk dan mudah merasa kelelahan dalam jam kerja pada satu pekan terakhir. Kondisi tersebut menggambarkan karyawan mengalami stres. (Pradesha, 2015).

Penanganan secara dini terhadap fenomena stres kerja begitu penting bagi perusahaan. Hal ini mendasarkan pada berbagai temuan penelitian ilmiah yang banyak dilakukan oleh peneliti mengenai stres kerja. Penelitian Iresa, et al. (2015) mendapatkan temuan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; Artinya, ketika karyawan mengalami stres secara nyata kinerja mereka menurun. Berdasarkan pada hasil penelitian ini maka bisa dijelaskan bahwa ketika karyawan mengalami stres kerja maka tingkat konsentrasi karyawan menjadi berkurang sehingga karyawan tidak bisa mengoptimalkan hasil pekerjaan. Karyawan yang mengalami stres juga tidak bisa membangun hubungan baik dengan pelanggan sehingga bisa menyebabkan pelanggan berpindah ke tempat lainnya. Untuk itu, stres kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Griffin dalam Sinambela (2016: p.481), kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja. Menurut Hadari dalam Maulana (2015), mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil dari pelaksanaan suatu pekerjaan, baik yang bersifat fisik/mental maupun non fisik/non mental.

Menurut Benardin dan Russel dalam Priansa (2014: p.270), menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang di produksi oleh fungsi pekerjaan tentu atau kegiatan - kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Menurut Ilyas dalam Wibasuri (2011), mengatakan bahwa kinerja merupakan penampilan hasil kerja dosen baik secara kuantitas maupun kualitas. Kinerja dapat berupa penampilan kerja individu maupun kelompok

Rusman (2016) Kinerja adalah *performance* atau unjuk kerja. Kinerja dapat pula diartikan prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil unjuk kerja. Menurut Rusman, "*performance is output derives from proceses, human or therwise*", yaitu kinerja adalah hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia. Menurut Sinambela (2016) Kinerja merupakan suatu wujud perilaku seorang atau organisasi dengan orientasi prestasi.

Stres kerja sendiri adalah pola kondisi emosional yang terjadi dalam merespons terhadap tuntutan dari dalam maupun dari luar organisasi. Dengan kata lain stres kerja memiliki hubungan dengan perasaan negatif karyawan tentang pekerjaan mereka Cahyono dan Koentjoro (2015). Menurut Siagian (2017) menyebutkan bahwa stres kerja merupakan kondisi di mana terjadi ketegangan yang mengakibatkan perubahan terhadap kondisi fisik, jalan pikiran, dan emosi. Apabila stres yang timbul tidak diatasi dengan segera, maka akan berakibat pada kemampuan seseorang berinteraksi secara baik dengan lingkungan sekitarnya.

Menurut Ekawarna (2018) Stres kerja adalah stres yang berkaitan dengan pekerjaan. Selain itu menurut definisi WHO, stres pekerjaan adalah tanggapan orang-orang pada saat tuntutan dan tekanan kerja tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan mereka dalam mengatasinya. Stres kerja merupakan suatu pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan Bliese dan Jex (2012).

Kondisi yang menunjukkan adanya stres kerja terjadi di Telkom Property Area II Jabodetabek di Jakarta, perusahaan ini mengelola gedung-gedung kantor dan aset properti Telkom. Kejadian ini berdasarkan pengalaman peneliti ketika mengunjungi Telkom Property. Dalam kejadian tersebut terdapat beberapa komplain lain. Komplain tersebut beraneka ragam, seperti lampu dalam gedung mati, AC rusak/panas, atap/genteng bocor, saluran rusak atau mampet dan lain-lain. Dalam menanggapi komplain tersebut karyawan kesal dan merasa kelelahan ketika komplain mulai semakin banyak perharinya dan cenderung menyalahkan pelanggan walaupun dengan secara halus. Meskipun hanya beberapa orang yang diketahui berperilaku demikian, namun setidaknya memberikan gambaran adanya fenomena stress kerja di tempat kerja tersebut. Pelanggan melakukan komplain secara lisan (by phone) tidak secara tertulis terdapat data dari internal perusahaan mengenai jumlah komplain. Meskipun demikian, berdasarkan survei, setidaknya terdapat 1000 lebih orang yang komplain di Telkom Property Area II Jabodetabek dari tahun 2019.

Untuk mengetahui data komplain yang masuk ke perusahaan tersebut, berikut disajikan tabel mengenai detail complain:

TABEL 1.4
DETAIL DATA KOMPLAIN VIA CALL CENTER TELKOM PROPERTY DI
AREA II JABODETABEK TAHUN 2019

NO	BULAN	AREA II JABODETABEK					RATA-RATA				
		M/E	SIPIL	H.KEEPING	SECURITY/PARKIR	LAIN-LAIN	JUMLAH	RESPON TIME	% KOMPLAIN SELESAI < 24HARI	LAMA PENYELESAIAN (HARI)	EFEKTIVITAS
1	JANUARI	56	48	22	0	0	126	78.6	96.2	0.40	89.2
2	FEBRUARI	44	27	29	0	0	100	38.1	98.0	0.06	91.1
3	MARET	48	36	23	0	0	107	72.7	99.1	0.07	92.9
4	APRIL	49	30	20	1	0	100	75.5	100.0	0.02	90.0
5	MAY	45	32	22	0	0	99	15.6	100.0	0.01	91.0
6	JUNI	34	37	34	0	0	85	12.1	100.0	0.02	81.8
7	JULI	45	24	29	1	0	99	23.8	100.0	0.01	91.5
8	AUGUSTUS	48	28	29	0	0	105	60.5	100.0	0.01	94.7
9	SEPTEMBER	25	11	13	0	0	51	47.5	100.0	0.02	77.6
10	OKTOBER	18	15	19	0	0	52	18.3	100.0	0.01	70.1
11	NOVEMBER	39	22	15	0	0	76	208.9	100.0	0.01	85.6
12	DESEMBER	34	27	14	0	0	75	79.6	100.0	0.03	88.0
		485	309	269	2	0	1065	60.0	99.3	0.07	86.5

Sumber: Data Internal Perusahaan

Komplain di tahun 2019, kembali mengalami penurunan komplain yaitu menjadi 1065 komplain. Dari penjelasan diatas, maka dapat dihitung persentase seberapa banyak komplain yang dapat di kerjakan karyawan pertahunnya yang dapat dilihat pada Tabel 1.5

TABEL 1.5
DETAIL PERSENTASE KOMPLAIN CUSTUMER 2019

BIDANG	PERMASALAHAN	JUMLAH KOMPLAIN	TOTAL KOMPLAIN PER BIDANG
Sipil	Dinding/Plafond/Lantai/Pintu Rusak	55	309
Sipil	Keran/Urinoir/Saluran Rusak atau Mampet	160	
Sipil	Atap/Genteng Bocor	16	
Sipil	Kerusakan Lainnya (Meubel, dll)	75	
Sipil	Cat/dinding kusam	3	
M/E	AC Rusak/Panas	188	485
M/E	Lampu dalam Gedung Mati	218	
M/E	Peralatan lain rusak (Pompa Air, Genset, Saklar dll)	67	
M/E	Lampu Luar Gedung Mati	7	
M/E	Saluran Telp/PABX Rusak	5	
Housekeeping	Ruang/Lantai Kotor	45	269
Housekeeping	Toilet Bau/Kotor/Becak	56	
Housekeeping	Tidak Ada Peralatan/keengkapan Kebersihan	45	
Housekeeping	Adanya Hama (Tikus/Nyamuk/Kecoa/dll), Rumput tinggi	123	
Housekeeping	Ketidakhadiran/Ketidakhandalan/Attitude Petugas	0	
Security & Parkir	Ketidakhadiran/Ketidakhandalan/Attitude Petugas	0	2
Security & Parkir	Ketidaktaatan terhadap K3	0	
Security & Parkir	Lain-Lain	2	
Security & Parkir	Vandalisme	0	
Security & Parkir	Penerimaan Tamu tidak Sesuai Prosedur	0	
Lain-Lain	Info Prosedur Sewa & Info Alamat PT.GSD	0	0
Lain-Lain	Permintaan Booking Ruang Rapat	0	
Lain-Lain	Lain-lain	0	
		1065	1065

Sumber: Data Internal Perusahaan

Dari tabel 1.5 di tahun 2019, jumlah komplain semakin menurun seperti yang masuk melalui Sipil sebanyak 309, M/E sebanyak 485, *Housekeeping* sebanyak 269, *Security & parkir* sebanyak 2 dan yang lain-lain 0. Dari table di atas dapat di simpulkan bahwa banyaknya jumlah komplain yang masuk bisa membuat karyawan merasa stres

akibat banyaknya jumlah komplain yang masuk, walaupun ada beberapa penurunan di setiap tahunnya.

Detail komplain yang berada pada tabel 1.5 menunjukkan bahwa pekerjaan yang diberikan adalah detail permasalahan yang dialami konsumen di setiap area. Dari data tersebutlah dapat diketahui berapa banyak jumlah komplain yang masuk yang kemudian akan didapat seberapa besar persentase produktivitas yang dicapai. Berikut disajikan dalam table 1.6.

. TABEL 1.6

PERSENTASE PENYELESAIAN PEKERJAAN

Tahun	Ketepatan waktu penyelesaian tugas	
	Target	Realisasi
2017	100%	99,5
2018	100%	99,8
2019	100%	99,3

Sumber: Data Internal Perusahaan

Dari Tabel 1.6 Dapat dilihat bahwa persentase penyelesaian komplain yang tepat waktu dapat dihitung dengan menggunakan rumus $\frac{\text{tugas yang terselesaikan tepat waktu}}{\text{tugas yang dibebankan}} \times 100\%$. Sehingga diperoleh besaran persentase tahun 2017 yakni 99,5%, 2018 sebesar 99,8% dan 99,3% di tahun 2019. Dilihat dari besaran persentase yang dihasilkan, terjadi kenaikan sebesar 0,3% di tahun 2018 dan di tahun 2019 persentase ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan mengalami penurunan sebesar 0,5%.

TABEL 1.7

HASIL PRA-KUESIONER MENGENAI STRES KERJA

No	Item Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Saya sering menunda pekerjaan karena saya bingung pekerjaan mana yang harus didahulukan	73.3% 11 orang	26.7% 4 orang
	Beban pekerjaan yang diberikan secara bersamaan sering membuat saya terburu-buru menyelesaikannya	86.7% 13 orang	13.3% 2 orang
2	Waktu yang diberikan dalam menyelesaikan pekerjaan terlalu singkat	80% 12 orang	20% 3 orang

	Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik	80% 12 orang	20% 3 orang
3	Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan rasa bosan/jenuh.	53.3% 8 orang	46.7% 7 orang
	Saya sering merasa cepat marah apabila tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang di tetapkan.	53.3% 8 orang	46.7% 7 orang
Total responden		15 Orang	

Berdasarkan Hasil Pra-kuesioner yang dilakukan oleh peneliti yang telah disebar kepada 15 karyawan, pada umumnya karyawan pada area II Jabodetabek Telkom Property, 11 orang mengharapkan Saya sering menunda pekerjaan karena saya bingung pekerjaan mana yang harus didahulukan lalu 2 orang Beban pekerjaan yang diberikan secara bersamaan sering membuat saya terburu-buru menyelesaikannya, 3 orang tidak bisa mengelola waktu yang diberikan dalam menyelesaikan, 3 orang hubungannya dengan rekan kerja tidak terjalin dengan baik, 7 orang tidak sering mengalami hal bosan atau jenuh, dan 7 orang tidak merasa cepat marah apabila tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang di tetapkan.

Hasibuan (2014:204) menyatakan orang-orang yang mengalami stres menjadi nervous dan merasakan kekuatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, mengenai stres kerja pada Telkom Property tentu saja ada, baik dari kerjasama sesama tim, pembagian waktu kerja, serta masalah keluarga terutama bagi pegawai wanita. Namun, hak dan kewajiban mereka selaku pegawai harus mereka penuhi. Jadi beban kerja yang berlebihan akan membuat para pegawai cepat lelah, bahkan sakit. Rasa lelah merupakan salah satu tanda bahwa seseorang mengalami stres ringan.

Adapun mengenai kinerja, pada Telkom Property menilai kinerja karyawan berdasarkan SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) didukung dengan evaluasi kinerja. Penelitian ini mengambil data tentang stres kerja pada Area II Jabodetabek. Hal ini mengingat dalam situasi sehari-hari pun stres kerja tidak dapat dihindari oleh karyawan, karena mereka harus bekerja dan melakukan berbagai kegiatan, dari yang bersifat motorik hingga kognitif maupun kombinasi antara keduanya. Terkait dengan hal tersebut peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang pekerjaan yang menimbulkan stres pada karyawan. Dari paparan di atas, peneliti mengambil judul **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Property”**

1.3 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana stres kerja terhadap karyawan di PT Telkom Property?
- b. Bagaimana kinerja karyawan di PT Telkom Property?
- c. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Property?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengerti dan menganalisis stres kerja di PT Telkom Property.
- b. Untuk mengetahui kinerja karyawan di PT Telkom Property.
- c. Untuk mengetahui besarnya pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Property.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dalam pengetahuan dan memberikan informasi tambahan secara detail tentang pengaruh stres terhadap kinerja karyawan.

1.5.2 Aspek Praktis

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat dijadikan sebagai salah satu masukan bagi perusahaan untuk memberikan gambaran dan dapat dijadikan tambahan kajian ilmiah dalam praktek telekomunikasi dalam hal menentukan kejadian penanganan stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih perusahaan Telkom, *Facility Management* Jakarta pusat dan Menara Multimedia sebagai objek penelitian. Periode penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2020 sampai waktu yang tidak ditentukan karena kendala pandemi covid 19.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi proposal skripsi ini, maka berikut sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisi tentang hasil kajian kepustakaan yang berkaitan dengan topic dan variable penelitian untuk dijadikan dasar untuk perumusan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis. Dalam bab ini pun berisi uraian tentang tinjauan pustaka penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai penelitian yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat di implementasikan oleh objek penelitian