

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT
TELKOM PROPERTY DI PT TELKOM PROPERTY JAKARTA AREA II
JABODETABEK**

***THE EFFECT OF WORK STRESS ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES
OF PT TELKOM PROPERTY AT PT TELKOM PROPERTY JAKARTA AREA II
JABODETABEK***

Joevanca Virginia Tresna¹ ; Dr. Bachrudin Saleh Luturlean, S.E., M.M.²

¹Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹joevancavirginia@students.telkomuniversity.ac.id ; ² bachruddin_saleh@yahoo.com

Abstrak

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. Setiap karyawan yang ada di PT Telkom Property pasti diperhadapkan dengan tekanan kerja yang dapat menyebabkan stres kerja pada karyawan, tapi hal tersebut merupakan hal yang baik karena dengan adanya tekanan atau stres ringan itu dapat membuat mereka lebih giat lagi dalam pekerjaannya dan dapat meningkatkan kinerja mereka dalam bekerja.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif dan kausal dengan sampel 100 responden dan teknik analisis data yang digunakan ialah analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil analisis ditunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja sebesar 66,4%. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel stres kerja dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Property Jakarta area II Jabodetabek secara parsial.

Kata kunci: Stres Kerja, Kinerja

Abstract

Job stress itself is a pattern of emotional conditions that occur in response to demands from within and from outside the organization. In other words, job stress has a relationship with employees' negative feelings about their job. Every employee at PT Telkom Property must be faced with work pressure that can cause work stress to employees, but this is a good thing because the presence of pressure or light stress can make them even more active in their work and can improve their performance in work.

This research uses quantitative methods, the type of research used is descriptive and causal research with a sample of 100 respondents and the data analysis technique used is simple linear regression analysis.

Based on the results of the analysis, it is shown that the work stress variable has a significant effect on employee performance. Then work stress has a significant effect on performance by 66.4%. So it can be concluded that the work stress variable and has a significant effect on employee performance at PT Telkom Property Jakarta area II Jabodetabek partially.

Keywords: Job Stress, Employee Performance

1. Pendahuluan

PT Telkom Property atau Graha Sarana Duta (GSD) merupakan sebuah perusahaan property terpadu yang di miliki oleh Telkom pada tahun 2001, untuk mengelola gedung-gedung kantor dan aset property Telkom, yang sebelumnya di kelola oleh Divisi Property Telkom. 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.

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.

Tabel 1 Komplen Customer 2019

BIDANG	PERMASALAHAN	JUMLAH KOMPLAIN	TOTAL KOMPLAIN PER BIDANG
Sipil	Dinding/P 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/Becek	56	
Housekeeping	Tidak Ada Peralatan/kelengkapan 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

Dari Tabel 1, dapat dilihat bahwa hanya 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 stress akibat banyaknya jumlah komplain yang masuk, walaupun ada beberapa penurunan di setiap tahunnya. 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).

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**”.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Sumber Daya Manusia

Menurut Flippo dalam Sedarmayanti (2011:2) mengemukakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia adalah seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi kegiatan sumber daya atau karyawan, dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

2.2 Stres Kerja

Pengertian “stres” adalah keadaan yang bersiat internal yang bisa disebabkan oleh tuntutan fisik (badan) atau lingkungan dan situasi lingkungan, dan situasi sosial, yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Menurut Robbins (2008: 205) mengatakan bahwa “stres adalah suatu kondisi dinamis dimana seseorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu tersebut dan hasilnya dipandang tidak pasti dan penting”.

2.3 Dimensi Stres Kerja

Menurut Anoraga (2011) dimensi stress kerja terdiri dari:

1. Beban kerja
Adanya ketidaksesuaian antara peran yang diharapkan, jumlah waktu, dan sumber daya yang tersedia untuk memenuhi persyaratan tersebut. Beban kerja berkaitan dengan banyaknya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, ketersediaan waktu, serta ketersediaan sumber daya. Apabila proporsi ketiganya tidak seimbang, kemungkinan besar tugas tersebut tidak bisa diselesaikan dengan baik. Ketidakseimbangan ini bisa menyebabkan seseorang mengalami stres.
2. Konflik peran
Konflik peran merujuk pada perbedaan konsep antara karyawan yang bersangkutan dengan atasannya mengenai tugas-tugas yang perludilakukan. Konflik peran secara umum dapat didefinisikan sebagai terjadinya dua atau lebih tekanan secara simultan sehingga pemenuhan terhadap salah satu tuntutan akan membuat pemenuhan terhadap tuntutan.
3. Ambiguitas peran
Ambiguitas peran berkaitan dengan ketidakjelasan tugas-tugas yang harus dilaksanakan seorang karyawan. Hal ini terjadi salah satunya karena job description tidak diberikan oleh atasan secara jelas, sehingga karyawan kurang mengetahui peran apa yang harus dia lakukan serta tujuan yang hendak dicapai dari perannya tersebut.

2.4 Kinerja Karyawan

Menurut Edison (2016) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.5 Dimensi Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2016: 208-210) dimensi kinerja terdiri dari:

1. Kualitas (mutu)
Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) suatu pekerjaan melalui proses atau hasil dari penyesuaian suatu kegiatan atau tugas yang diberikan. Hasil yang memuaskan yang didapat dari bagaimana karyawan melakukan pekerjaan secara benar dan tepat merupakan bentuk dari kualitas.
2. Kuantitas
Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kuantitas atau jumlah pekerjaan yang dihasilkan karyawan melalui jumlah unit yang dihasilkan dalam sehari, atau beberapa jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan dalam kurun waktu yang efisien dan efektif.
3. Waktu
Adanya batas waktu minimal dan maksimal, waktu yang digunakan merupakan sebagai ketentuan yang perlu dipenuhi. Jika tidak memenuhi ketentuan yang ada dianggap bahwa kinerja kurang baik, dan begitu pula sebaliknya.
4. Penekanan Biaya
Dengan biaya yang telah dianggarkan dijadikan sebagai acuan agar tidak melebihi dari anggaran yang telah ditetapkan.
5. Pengawasan

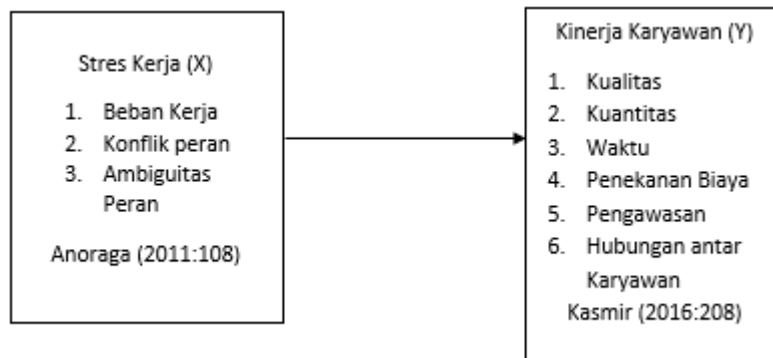
Pengawasan dalam setiap aktivitas yang dilakukan karyawan sangat penting dilakukan, hal ini bertujuan supaya karyawan tetap melakukan aktivitas yang sudah ditetapkan sesuai dengan tanggung jawab yang dipegang. Sehingga tidak terjadinya penyimpangan yang tidak diinginkan dan dapat mengetahui kesesuaian antara rencana kerja dengan kinerja kerja.

6. Hubungan antar Karyawan

Adapun dalam hubungan antar kinerja karyawan diukur dengan cara mengetahui bahwa seseorang mampu dalam bersosialisasi secara baik antar sesama karyawan, hal ini menjadi salah satu yang termasuk penilaian kinerja.

2.6 Kerangka Pemikiran

Berikut merupakan gambar mengenai Kerangka Pemikiran:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dan pengambilan sampel yang digunakan ialah wawancara dan questioner.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Analisis Deskriptif

Tanggapan Responden Mengenai Stres Kerja

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel Stres Kerja (X) termasuk ke dalam kategori Baik dengan nilai persentase sebesar 81%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, stres karyawan dalam kondisi yang baik.

Tanggapan Responden Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel Kinerja Karyawan (Y) termasuk ke dalam kategori Sangat Baik dengan nilai persentase sebesar 89% Sehingga dapat disimpulkan bahwa, kinerja karyawan dalam kondisi yang sangat baik.

4.2 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 2 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	11.451	2.057	
	Stres Kerja (X)	1.363	.089	.839
a. Dependent Variable: Kinerja karyawan (Y)				

1. Konstanta (a) = 11,451. Artinya, jika stres kerja nilainya adalah 0, maka kinerja karyawan nilainya 11,451.
2. Nilai koefisien regresi variabel stres kerja bernilai positif yaitu 1,363; artinya bahwa setiap peningkatan stres kerja ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 1,363.

4.3 Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Dengan tingkat signifikansi 5%, maka kriteria pengujian ialah:

Tabel 3 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.451	2.057		5.568	.000
	Stres Kerja (X)	1.363	.089	.839	15.238	.000

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan (Y)

Variabel Stres Kerja memiliki nilai hitung (15,238) > tabel (1,984) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari stress (X) terhadap kinerja karyawan (Y).

4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839 ^a	.703	.700	2.144

a. Predictors: (Constant), Stres Kerja (X)

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,839 dan R Square (R^2) adalah 0,703. Angka tersebut digunakan untuk melihat besarnya pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan secara simultan. Angka tersebut menunjukkan Koefisien Determinasi (KD) sebesar 70,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Variabel Independen stres kerja terhadap Variabel dependen yaitu kinerja karyawan adalah sebesar 70,2% sedangkan sisanya 29,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, contohnya seperti: motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Telkom Property Jakarta Area II Jabodetabek yang telah dipaparkan pada BAB sebelumnya, peneliti mengharapkan kesimpulan ini mampu memberikan jawaban terhadap permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Berikut merupakan kesimpulan dalam penelitian ini:

1. Gambaran Stres kerja Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel stress kerja (X) menurut tanggapan responden secara keseluruhan sudah termasuk ke dalam kategori Sangat Baik. Namun, diantara ketujuh pernyataan mengenai variabel stres kerja, pernyataan yang mendapat skor terendah adalah "Atasan dan saya memiliki pendapat yang berbeda terhadap skop pekerjaan". Sementara untuk variabel kinerja karyawan berdasarkan tanggapan responden secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori sangat Baik. Walaupun masih dalam kategori baik, dari ke dua belas pernyataan mengenai kinerja karyawan yang mendapat skor terendah adalah "Pengendalian dalam aktivitas karyawan Hubungan antar".
2. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan
Berdasarkan hasil Uji Hipotesis secara parsial (Uji T), stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Besarnya pengaruh stres kerja dan kinerja karyawan ditunjukkan oleh Koefisien Determinasi (R^2) yakni sebesar 70,2% sedangkan sisanya 29,8% dipengaruhi oleh faktor lain seperti factor: motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi.

Daftar Pustaka :

- [1] Anoraga , 2011, Psikologi Manajemen, Rineka Cipta, Bandung.
- [2] B. B. J. (2012). The impact of self-efficacy on stressor-strain relations: Coping style as an explanatory mechanism. *Journal of Applied Psychology*.
- [3] Edison, Emron. Yohny anwar, Imas komariyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- [4] E.W Alifah. (2018). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank XYZ Kantor Cabang Fatmawati: <https://library.universitaspertamina.ac.id/xmlui/handle/123456789/937>.
- [5] Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- [6] Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi (Edisi Dua Belas)*, Jakarta: Salemba Empat.
- [7] Sedarmayanti. 2011. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja : Suatu Tinjauan Dari Aspek Ergonomi Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerjanya*. Cetakan Ketiga. Bandung: Mandar Maj

