

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT Telkom Indonesia untuk wilayah Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara adalah salah satu kantor yang mengkoordinir lima kawatel dan jangkauan pengawasan mulai dari daerah Sibolga, Kisaran, Kaban Jahe, Rantau Prapat, dan Padang Sidempuan yang bertujuan untuk melayani berbagai keperluan untuk pelanggan Telkom dari produk – produk Telkom. Beberapa contoh produk layanan yang diberikan Telkom ke pelanggan yaitu pengajuan jaringan internet Telkom, jaringan tv kabel, Telkom *IndiHome* dan pemasangan jaringan telepon. Selain untuk melayani keperluan produk kantor Telkom ini juga dapat aduan atau keluhan jika terdapat masalah pada jaringan Telkom pelanggan. Pengaduan ini juga dapat dilakukan secara *offline* dan *online*. Telkom *online* dapat dilakukan melalui *website* resmi Telkom dan kontak Telkom *Care/ Service*. Informasi mengenai kuota *billing* atau paket jaringan internet juga didapatkan melalui kontak, sosial media dan kantor resmi Telkom.

1.1.2 Sejarah Perusahaan PT Telkom Indonesia

PT Telkom Indonesia merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia. PT Telkom Indonesia berawal sejak tahun 1882 yang bergerak dalam bidang penyedia layanan pos dan telegraf pada, tahun 1961 status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel), kemudian pada tahun 1965 di pecah menjadi dua bagian yaitu, Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi perusahaan umum Telekomunikasi (PERUMTEL). Setelah banyak melakukan perubahan nama hingga kemudian pada tahun 1980 Indonesia mendirikan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional dan seluruh saham dari PT Indonesian Satellite Corporation Tbk. (Indosat) diambil alih oleh pihak pemerintah RI menjadi BUMN. Pada tahun 1989, ditetapkan UU Nomor 3 Tahun 1989 yang tentang komunikasi, dan juga mengatur peran swasta

dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Kemudian pada tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia yang berdasarkan PP No. 25 tahun 1991.

Adapun pihak yang memegang saham terbesar dari PT Telkom Indonesia tersebut adalah pemerintah sebesar 52.09% dan 47.91% adalah publik di luar dari pemerintahan.

1.1.3 Sejarah Perusahaan PT Telkom Witel Sumut

Resmi didirikan pada 23 November 2018 oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi nama Balei Merah Putih dan merupakan *center of excellence* dan *source of inspiration* yang memiliki fasilitas sangat lengkap. Perusahaan ini adalah salah satu perusahaan milik BUMN yang terkemuka di Indonesia yang sangat berperan besar dalam membangun berbagai infrastruktur jaringan digital yang dapat menjangkau pulau – pulau dari Sabang hingga Merauke dan bahkan dapat sampai ke mancanegara serta menyediakan berbagai layanan dan solusi digital yang diciptakan dalam bentuk program Indonesia *Digital Network* (IDN) untuk menjadi penggerak pembangunan masyarakat digital dan semakin mempercepat pembangunan ekonomi digital Indonesia.

Selain adanya PT Telkom Group di gedung Balei Merah Putih, di Gedung yang sama juga terdapat anak perusahaan dari PT Telkom yaitu GraPARI Telkom Group yang bekerja sama untuk kemajuan masyarakat Pematang Siantar dan plasa-plasa yang di bawah arahan PT Telkom Witel Sumut tersebut. PT Telkom Witel Sumut ini berkomitmen bahwa akan terus dapat membangun masyarakat digital Indonesia serta dapat memajukan perekonomian digital nasional melalui penyediaan infrastruktur serta konektivitas yang merata bagi seluruh masyarakat Indonesia, bukan hanya untuk wilayah perkotaan bahkan wilayah pedesaan tetapi juga bisa di wilayah terdepan, terluar dan tertinggal. Hal ini dilakukan untuk kemajuan ekonomi digital Indonesia, yang sejalan dengan program pemerintah yaitu untuk menjadikan Indonesia sebagai negara yang memiliki kekuatan ekonomi digital terbesar di Asia Tenggara.

1.1.4 Filosofi Logo Perusahaan

Setiap perusahaan atau organisasi memiliki logo yang berfungsi sebagai simbol dari perusahaan atau organisasi tersebut yang menjadi ciri khas yang dapat dikenal orang banyak. Logo pada PT Telkom Indonesia Witel Sumut dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Logo PT. Telkom Indonesia

Sumber: www.Telkom.co.id diakses 14 Februari 2021

PT Telkom Indonesia memiliki filosofi logo yang memiliki korporasi yaitu “*Always The Best*”. Yang memiliki makna untuk sebuah keyakinan yang dasar dan selalu dapat memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan, memperbaiki hal – hal yang biasa menjadi kondisi yang lebih baik, dan pada akhirnya menjadi yang terbaik.

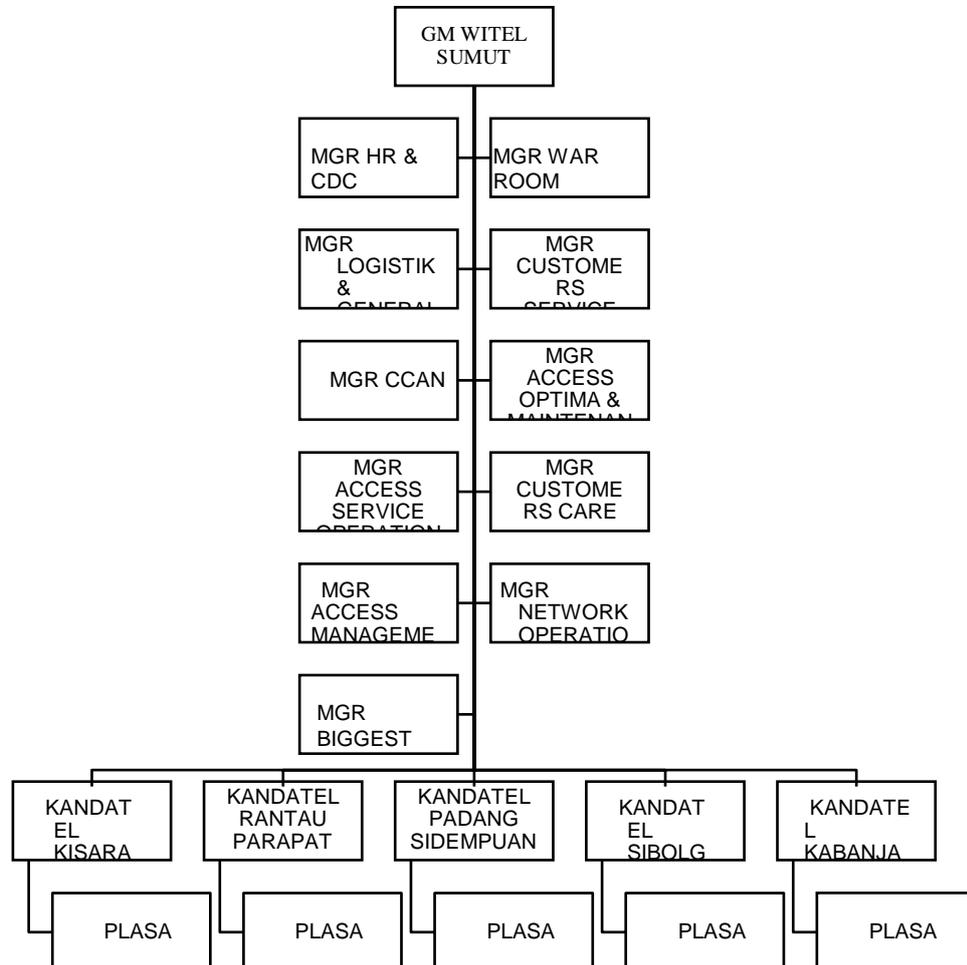
Berikut ini merupakan makna dari setiap tulisan dan warna yang terdapat pada logo PT Telkom Indonesia Witel Sumut ini:

- a. Logo Telkom Indonesia Primer (*Vertical*) Terdiri dari:
 1. *Logotype* Telkom Indonesia terdiri dari 2 baris
 2. *Icon* lingkaran asimetris sebagai simbol dunia dan lambang kedinamisan
 3. *Icon* tangan sebagai representasi *tagline* “*The World In Your Hand*”
 4. *Tagline*
- b. Logo Telkom Indonesia Sekunder (*Horizontal*)
 1. *Logotype* Telkom Indonesia terdiri dari 1 baris
 2. *Icon* lingkaran asimetris sebagai simbol dunia dan lambang kedinamisan
 3. *Icon* tangan sebagai representasi *tagline* “*The World In Your Hand*”

4. *Tagline* khusus untuk logo utama sekunder *tagline* tidak wajib, boleh dipakai dan boleh tidak dipakai.
- c. Icon Telkom Indonesia
1. Icon lingkaran asimetris sebagai simbol dunia lambang kedinamisan
 2. Icon tangan sebagai representasi *tagline* “*The World In Your Hand*”.
- d. Warna
1. Merah: melambangkan *spirit* Telkom Indonesia untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perubahan.
 2. Putih: melambangkan *spirit* Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
 3. Abu-abu: melambangkan teknologi.
 4. Hitam: melambangkan kemauan keras.

1.1.5 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi yang ada di PT Telkom Witel Sumut:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Telkom Witel Sumut

Sumber: PT. Telkom Witel Sumut diakses 14 Februari 2021

1.1.6 Tugas Pokok

General Manager (GM)

1. Bertanggung jawab atas seluruh pencapaian kerja operasional dalam suatu perusahaan, seperti pengelolaan jasa dan pengelolaan perangkat telekomunikasi di setiap daerah bawahan perusahaan tersebut.
2. Menjalankan setiap strategi bisnis yang ada di kandatel daerah, dan menangani tugas – tugas yang berorientasi baik yang dari dalam maupun dari luar.

Manager Human Resources & Corporate Development Center (HD & CDC)

1. Memiliki peran dalam pusat pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam penyelenggaraan operasional di perusahaan tersebut.

Manager War Room

1. Penyajian laporan pencapaian performa.
2. Menyajikan rekomendasi dalam peningkatan kualitas penjualan di perusahaan.

Manager Logistic & General Support

1. Memberikan dukungan pada setiap unit yang ada di kandatel.
2. Memberikan perencanaan, pengembangan SDM, pengelolaan, logistik, dan kualitas.

Manager Consumers Service

1. Layanan kepada pelanggan, serta menyediakan suatu informasi yang akan diberikan kepada pelanggan mengenai produk atau jasa yang ada di perusahaan.

Manager Corporate Customers Access Network (CCAN)

1. Jaminan dibagian gangguan kualitas pelayanan prima pada pelanggan dalam perusahaan, pemerintahan, dan bisnis.

Manager Access Optima & Maintenance

1. Bertanggung jawab dan dapat memastikan setiap kegiatan dalam proses bisnis dan pengelolaan akses.
2. Menilai secara bertahap dan memastikan setiap proyek - proyek infrastruktur akses lingkup yang ada di regional.

Manager Service Operational

1. Memastikan setiap gangguan statistik dan kinerja dari perangkat jaringan akses serta pendukungnya dianalisis.

Manager Customer Care

1. Memberikan layanan serta menerima keluhan dari pelanggan.
2. Memastikan agar setiap pelanggan mendapatkan informasi secara akurat dan terpercaya.

Manager Access Management

1. Meningkatkan kemampuan pada setiap karyawan atau petugas akses area.

Manager Network Operation

1. Menjaga setiap usulan kebutuhan dalam *reengineering* perangkat serta *network improvement*.

Manager Biggest

1. Melayani pelanggan corporate seperti perusahaan, bisnis, dan kantor

Kandatel

1. Berkomunikasi secara langsung dengan pelanggan, baik dalam pemeliharaan atau pemasangan produk baru.

Plasa

1. Suatu *outlet* yang memiliki peran dalam melayani pelanggan, calon pelanggan serta pengguna jasa Telkom Group yang ingin dilayani secara langsung.
2. Serta menerima masukan ataupun keluhan yang diberikan pelanggan baik itu mengenai produk dan layanan dari Telkom.
3. Memperluas layanan yang dapat diversifikasi melalui MITRA.

1.1.7 Visi Misi Perusahaan

1. Visi perusahaan:

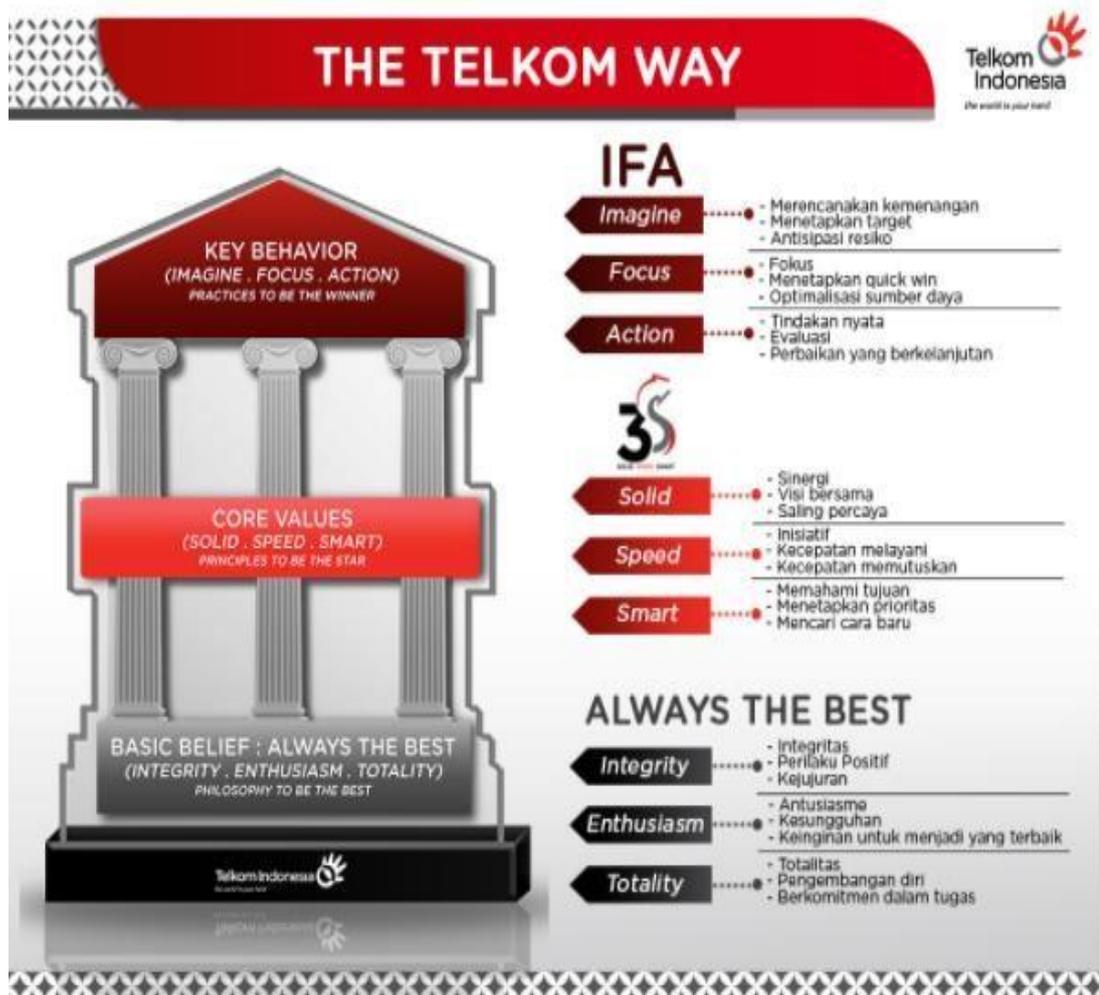
Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat

2. Misi perusahaan:

- 1) Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
- 2) Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
- 3) Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

1.1.8 Budaya Perusahaan

PT. Telkom bukan hanya sebuah perusahaan yang besar dan mendunia, selain itu PT. Telkom juga memiliki budaya perusahaan yaitu “*The Telkom Way*”. Penetapan budaya perusahaan itu mengacu pada konsep pengelolaan Telkom group yang terdiri dari 8 elemen, yang terdiri dari *Spirituality, Style, Shared Values, Strategy, Staff, Skill, System* dan *Structure*.



Gambar 1.3 The Telkom Way

Sumber: Telkom.co.id diakses 14 Februari 2021

Adapun makna dari gambar budaya perusahaan PT Telkom Indonesia diatas adalah:

- 1) Dibagian “*Always The Best*” tersebut memiliki tiga bagian diantaranya ada *Integrity, Enthusiasm, Totality*. Dimana pada bagian ini seluruh insan yang

ada di PT Telkom Indonesia tersebut harus memiliki tiga bagian tersebut, yang dapat menunjang kinerja kerja pada setiap karyawan yang bekerja di PT Telkom Indonesia tersebut.

- 2) *Principles to be the Star*, dimana pada bagian ini terdapat tiga bagian yaitu, *Solid, Speed, Smart* dari ketiga bagian ini merupakan hal yang sangat penting karena ini merupakan *values* atau *great spirit* untuk karyawan PT Telkom Indonesia.
- 3) *Principles to be the Winner*, terdiri dari bagian *Imagine, Focus, Action* dalam bagian ini merupakan bagian dimana jika ingin menjadi seorang pemenang harus memiliki nilai – nilai penggerak untuk mewujudkan itu semua.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Indonesia sebagai negara yang pesat akan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang memiliki peran penting dalam meningkatkan devisa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan komunikasi dan berhasil menarik pelanggan adalah PT Telkom Witel Sumut. Hal ini berarti bahwa PT Telkom Witel Sumut harus mampu menganalisis faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Akan tetapi pada masa pandemi ini dimana seluruh kegiatan kerja yang dilakukan di kantor PT Telkom Witel Sumut sudah seperti tidak biasa karena situasi Covid – 19, yang mengharuskan seluruh karyawan di PT Telkom Witel Sumut bekerja melalui *Work From Home (WFH)* dan *Work From Office (WFO)*. Terkait dengan kebijakan *Work From Home (WFH)* dan *Work From Office (WFO)* yang diterapkan oleh PT Telkom Witel Sumut, Pemerintah setempat mengeluarkan peraturan No. 065/9101/31-2021 tentang pembahasan kegiatan masyarakat dan perkantoran dalam rangka pengendalian penyebaran virus Covid-19 dimulai tanggal 19 Mei 2021 – 17 Juni 2021.

Adapun nota dinas dari PT Telkom Witel Sumut sendiri tidak dapat diberikan untuk umum karena keterbatasan data dan merupakan data inter dari perusahaan peneliti tidak mendapatkannya. Unit *customer care* adalah salah satu unit yang

memiliki fungsi untuk berhubungan dengan dengan pelanggan dengan cara pendekatan baik itu dengan jangka pendek maupun jangka panjang agar pelanggan tetap menggunakan pelayanan pada perusahaan atau brand yang dimiliki PT Telkom Witel Sumut. Adapun perbedaan *customer care* dengan *customer service*, *customer care* selangkah lebih maju dibandingkan dengan *customer service* karena tujuan dari *customer care* itu sendiri untuk membangun emosional pelanggan dengan baik dari serangkaian interaksi, selain untuk membentuk emosional pelanggan *customer care* juga harus mendengarkan keluhan serta kebutuhan pelanggan dengan baik dan benar, dan menjawab pertanyaan mereka serta memberikan solusi yang tepat.

Di dalam unit *customer care* PT Telkom Witel Sumut tersebut memiliki karyawan organik atau karyawan tetap sebanyak 8 (delapan) orang karyawan diantaranya ada *Manger customer care*, *Asman Customers Touch Point*, *Asman Assurance*, *SPV Plasa*, dan *Officer 3 Leveraging*, dan untuk karyawan yang non organik itu tidak ada jadwal *WFH*. Untuk dapat melihat bagaimana kinerja karyawan di PT Telkom Witel Sumut ini selama adanya Covid – 19 penulis melakukan pra *survey* kuesioner untuk mendapatkan data yang relevan. Penulis berasumsi bahwa data internal yang didapatkan melalui *website* belum dapat dijadikan sebagai landasan alasan untuk melakukan penelitian. Berdasarkan pemaparan diatas peneliti perlu melakukan pra *survey* kuesioner terhadap 31 karyawan unit *customer care* PT Telkom Witel Sumut untuk mengetahui apakah karyawan unit *customer care* merasa puas dengan hasil kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Adapun hasil pra *survey* kuesioner dilihat pada tabel 1.1 berikut.

TABEL 1.1
TANGGAPAN KARYAWAN UNIT *CUSTOMER CARE* TERHADAP KUALITAS KEHIDUPAN KERJA

No.	Pertanyaan	Jumlah Sampel	Jumlah Karyawan			
			Iya	%	Tidak	%
1.	Saya merasa senang jika bekerja dari rumah (WFH)	31	26	83,9%	5%	16,1%

2.	Saya merasa bahwa pelatihan - pelatihan yang diberikan perusahaan dapat dilakukan dengan mudah saat bekerja dari rumah	31	27	87,1%	4	12,9%
3.	Saya merasa saat saya bekerja dari rumah segala informasi dapat diterima dengan baik dan benar	31	25	80,6%	6	19,4%
Rata – rata Presentase				83,86%		16,13%

Sumber: Hasil perolehan data pra – survey kuesioner 2020

Dapat dilihat berdasarkan hasil pra *survey* kuesioner di atas dengan jumlah responden 31 orang, menunjukkan bahwa pada rata – rata responden memilih skala setuju dan mendapatkan nilai presentase sebesar 83,86%. Sedangkan, pada rata – rata skala tidak setuju didapatkan nilai presentase sebesar 16,13% lebih rendah dari skala setuju. Secara keseluruhan dilihat dari hasil data pra *survey* kuesioner dapat disimpulkan bahwa karyawan unit *customer care* PT Telkom Witel Sumut dalam pengimplementasian dengan baik dan belum optimal. Dapat dilihat bahwa beberapa karyawan unit *customer care* masih ada yang menjawab skala tidak setuju.

Menurut Rachmawan & Aryani (2020) menerangkan bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki kaitan langsung dengan produktivitas, karena peningkatan kualitas kehidupan kerja pada akhirnya akan mengarah pada produktivitas dan kepuasan kerja yang lebih tinggi. Di mana arti dari kutipan menurut para ahli tersebut adalah kualitas kehidupan kerja tergantung sebesar apa yang telah dilakukan untuk memberikan produktivitas pada pekerjaan, jika karyawan memberikan kualitas yang terbaik dalam bekerja maka hasil dan kepuasan saat bekerja juga akan lebih baik, begitu juga dengan sebaliknya jika karyawan memberikan produktivitas tidak baik, atau bisa dikatakan menurun maka kepuasan terhadap pekerjaan tersebut juga tidak baik, karena produktivitas adalah kunci dari kualitas kehidupan kerja.

Pada masa pandemi Covid – 19 ini kualitas kehidupan kerja karyawan unit

customer care di PT Telkom Witel Sumut sangat menurun di mana produktivitas kerja yang dilakukan seluruh karyawan tidaklah efektif sehingga menurunnya kualitas kehidupan kerja pada setiap karyawan, mulai bekerja dari rumah (*WFH*), dan pengurangan waktu bekerja di lapangan dan dapat dilihat berdasarkan hasil olahan data pra *survey* kuesioner.

TABEL 1.2
TANGGAPAN KARYAWAN UNIT *CUSTOMER CARE* TERHADAP
PENGELOLAAN STRES KERJA

No.	Pertanyaan	Jumlah Sampel	Jumlah Karyawan			
			Iya	%	Tidak	%
1.	Saya selalu merasa terbebani pada saat diberikan pekerjaan yang banyak	31	21	67,7%	10	32,3%
2.	Saya selalu merasa bahwa tuntutan pekerjaan membuat saya menjadi gelisah	31	14	46,7%	17	54,8%
3.	Saya selalu merasa khawatir jika tidak dapat mengerjakan tugas yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh atasan	31	10	32,3%	21	67,7%
Rata – rata Presentase				48,9%		51,6%

Sumber: Hasil perolehan data pra – survey kuesioner 2020

Berdasarkan data hasil dari pra *survei* kuesioner pada tabel 1.2 diatas karyawan unit *customer care* pada PT Telkom Witel Sumut menunjukkan bahwa rata – rata responden menjawab tidak setuju dengan mendapatkan nilai presentase sebesar 51,6%. Sedangkan, pada rata – rata skala setuju mendapatkan presentase sebesar

48,9%. Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa dari hasil data pra *survei* kuesioner dapat disimpulkan bahwa karyawan unit *customer care* pada PT Telkom Witel Sumut dalam pengimplementasian pengelolaan stres kerja dapat dikatakan belum baik dan optimal. Dapat dilihat bahwa beberapa karyawan masih ada yang menjawab tidak setuju.

Menurut Rachmawan & Aryani (2020) stres kerja adalah perasaan tertekan atau suatu ketegangan mental seseorang terkait dengan pekerjaannya yang terjadi karena pengaruh situasi atau peristiwa diri dan lingkungan, baik lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa arti dari kutipan tersebut adalah suatu tekanan ketidakseimbangan antara ketegangan kondisi fisik dan psikis yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran seorang karyawan. Salah satu cara menanggulangi stres kerja adalah dengan cara memotivasi diri sendiri untuk bisa tenang, mengendalikan perasaan, menghadapi masalah, dan menyelesaikan masalah dengan baik. Lingkungan kerja yang aman dan nyaman serta memberikan *reward* atau hadiah dari perusahaan kepada karyawan dapat meningkatkan kinerja yang baik bagi perusahaan sehingga mereka juga akan dapat bekerja dengan lebih baik.

Faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja pada seorang karyawan dapat dilihat dari lingkungan kerjanya, tekanan pekerjaan, konflik antar rekan kerja, tidak dapat menahan emosi serta masalah personal yang bisa terbawa ke masalah lain. Dimasa pandemi ini, stres kerja bisa lebih naik lagi karena lingkungan dan kondisi bekerja sudah tidak seperti pada umumnya lagi, dan membuat karyawan lebih sering bosan ditambah dengan adanya penerapan *Work From Home (WFH)*.

TABEL 1.3
TANGGAPAN KARYAWAN UNIT *CUSTOMER CARE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN

No.	Pertanyaan	Jumlah Sampel	Jumlah Karyawan			
			Iya	%	Tidak	%
1.	Saya selalu memberikan kuantitas dan kualitas dalam bekerja dengan baik dan benar	31	14	45,2%	17	54,8%

2.	Saya selalu inisiatif dalam bekerja tanpa harus diperintah terlebih dahulu	31	11	35,5%	20	64,5%
3.	Saya selalu teliti dalam melakukan pekerjaan	31	12	38,7%	19	61,3%
Rata – rata Presentase				39,8%		60,2%

Sumber: Hasil perolehan data pra – survey kuesioner 2020

Berdasarkan data hasil dari pra *survei* kuesioner pada tabel 1.3 diatas karyawan unit *customer care* pada PT Telkom Witel Sumut menunjukkan bahwa rata – rata responden menjawab tidak setuju dengan mendapatkan nilai presentase sebesar 60,2%. Sedangkan, pada rata – rata skala setuju mendapatkan presentase sebesar 39,8%. Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa dari hasil data pra *survei* kuesioner dapat disimpulkan bahwa karyawan unit *customer care pada PT Telkom Witel Sumut* dalam pengimplementasian kinerja karyawan dapat dikatakan belum baik dan optimal. Dapat dilihat bahwa beberapa karyawan masih ada yang menjawab tidak setuju.

Menurut Fachrezi & Khair, (2020) kinerja dapat diartikan sebagai hasil pekerjaan selama waktu tahun tertentu. Peneliti berasumsi bahwa kinerja adalah suatu alat ukur untuk mengukur standar ataupun kriteria yang ditetapkan ole perusahaan untuk untuk dapat memberikan penilaian pada saat karyawan bekerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Karyawan dan Pengelolaan Stres Terhadap Kinerja Karyawan di Unit *Customer Care* PT Telkom Witel Sumut”**. Adapun alasan peneliti mengambil judul tersebut dikarenakan peneliti melihat adanya kesenjangan melalui pengelolaan data dari pra-kuesioner yang disebarkan peneliti untuk semua karyawan di unit *Customer Care* yang ada di PT Telkom Witel Sumut tersebut khususnya mengenai kualitas kehidupan kerja dan pengelolaan stres kerja terhadap kinerja serta belum ada peneliti

sebelumnya yang melakukan penelitian mengenai judul peneliti tersebut di PT Telkom Witel Sumut. Dalam penegasan istilah judul penelitian, peneliti memberikan setiap penjelasan terhadap istilah – istilah yang ada di judul penelitian. Adapun istilah – istilah sebagai berikut:

1. Kualitas kehidupan kerja

Kualitas kehidupan kerja adalah suatu cara melalui sudut pandang yang mengukur sejauh mana tingkat manajemen tentang manusia, organisasi dan pekerja.

2. Pengelolaan stres kerja

Pengelolaan stres kerja merupakan suatu upaya yang diperoleh seseorang melalui tekanan kerja yang mengakibatkan perubahan fisik dan emosional.

3. Kinerja kerja

Kinerja kerja merupakan suatu tingkat keberhasilan yang didapatkan suatu individu maupun kelompok dalam kepuasan bekerja.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana kualitas kehidupan kerja karyawan di unit *Customer Care* PT Telkom Witel Sumut?
- b. Bagaimana pengelolaan stres kerja terhadap karyawan unit *Customer Care* PT Telkom Witel Sumut?
- c. Bagaimana kinerja karyawan di unit *Customer Care* PT Telkom Witel Sumut?
- d. Bagaimana pengaruh kualitas kehidupan kerja karyawan dan pengelolaan stres kerja terhadap kinerja karyawan di unit *Customer Care* PT Telkom Witel Sumut?

1.4 Tujuan Penelitian

Di dalam penelitian ini memiliki berbagai macam tujuan, yakni:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas kehidupan kerja karyawan di unit *Customer Care* PT Telkom Witel Sumut.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan stres kerja terhadap karyawan

di unit *Customer Care* PT Telkom Witel Sumut.

- c. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja kerja karyawan di unit *Customer Care* PT Telkom Witel Sumut.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja karyawan dan pengelolaan stres kerja terhadap kinerja karyawan di unit *Customer Care* PT Telkom Witel Sumut.

1.5 Kegunaan Penelitian

- a. Bagi Akademik

Sebagai bahan untuk menambah wawasan terkait dengan pengaruh kualitas kehidupan kerja karyawan dan pengelolaan stres terhadap kinerja karyawan dan dapat dijadikan sebagai saran untuk penerapan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

- b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi agar lebih memperhatikan kualitas kehidupan kerja dan stres yang sangat berdampak terhadap kinerja karyawan sehingga perusahaan dapat menjalankan kegiatan bisnisnya secara efektif dan efisien.

- c. Bagi Pembaca

Untuk bahan ilmu pengetahuan dan referensi yang diharapkan dapat membantu pembaca dalam bidang sumber daya alam, khususnya tentang pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja untuk penelitian lebih lanjut.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk dapat memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Karyawan dan Pengelolaan Stres Terhadap Kinerja Karyawan di Unit *Customer Care* PT. Telkom Witel Sumut” penelitian ini terdiri dari lima bab, disusun sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang bagaimana Gambaran Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Waktu dan Periode Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan uraian tentang Landasan Teori, Penelitian Terdahulu, Hipotesis Penelitian, dan Ruang Lingkup Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai Jenis Penelitian, Operasional Variabel dan Skala Pengukuran, Populasi, dan Sampel, Uji Validitas dan Reliabilitas dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN

Bab ini berisikan uraian tentang pengumpulan data, karakteristik responden, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan uraian tentang kesimpulan serta saran bagi perusahaan dan saran bagi peneliti selanjutnya.

1.7 Waktu dan Periode Penelitian

Nama Perusahaan : PT. Telekomunikasi Witel Sumut

Alamat : Jl, WR. Supratman No.11 Pematang Siantar, Kecamatan Siantar Barat, Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara.

Objek Penelitian : Karyawan Unit *Customer Care* di PT. Telekomunikasi Witel Sumut

Waktu Penelitian : 16 November 2020 – 31 Agustus 2021