

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profile Perusahaan

Telkomsel merupakan perusahaan telekomunikasi digital terdepan yang Didirikan sejak 26 Mei 1995 dan terus berupaya untuk membuka lebih banyak peluang dan kemungkinan dengan menghadirkan *digital connectivity, digital platform, dan digital services* yang dikembangkan dengan mengutamakan kemanfaatan teknologi bagi seluruh lapisan masyarakat hingga penjurus negeri. Telkomsel secara konsisten melakukan pemerataan jaringan mobile broadband 4G dan pengembangan 5G, serta memperluas ragam layanan dan solusi digital inovatif, seperti *Mobile Gaming, Digital Entertainment, Digital Lifestyle, Mobile Financial Services, Enterprise Solutions, dan Internet of Things*. Selama 26 tahun berdiri, Telkomsel kini hadir untuk melayani lebih dari 169 juta pelanggan yang tersebar hingga ke wilayah terdalam dan terluar Indonesia dengan dukungan lebih dari 237.000 BTS. Pelayanan pelanggan dapat diakses melalui website: telkomsel.com, facebook.com/telkomsel, Twitter @telkomsel, dan Instagram @telkomsel serta asisten virtual Telkomsel di aplikasi MyTelkomsel (Telkomsel, 2020)

1.1.2 Visi dan Misi

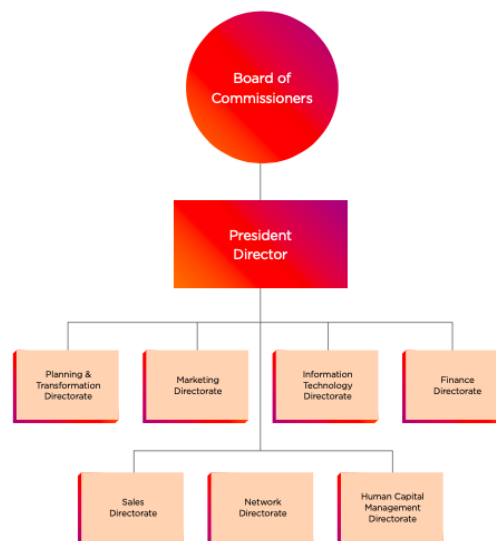
Visi dari Perusahaan PT Telkomsel adalah Menjadi penyedia layanan dan solusi gaya hidup digital mobile kelas dunia yang terpercaya. Adapun Misi dari Perusahaan PT Telkomsel yaitu Memberikan layanan dan solusi digital mobile yang melebihi ekspektasi para pengguna, menciptakan nilai lebih bagi para pemegang saham serta mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa (Telkomsel, 2020).

1.1.3 Logo Perusahaan



Gambar 1. 1 Logo PT Telkom
Sumber: Annual Report PT Telkom (2020)

1.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT Telkom

Sumber: Annual Report PT Telkom (2020)

1.2 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi dan Informasi akan memusnahkan perusahaan yang enggan mengikuti perkembangan zaman dan melakukan perubahan (Ariyanti, 2017). Pandemi Covid-19 yang menghantam Indonesia sejak kasus pertama

diumumkan pada bulan maret 2020 membawa perubahan yang signifikan terhadap berbagai sektor. Pandemi Covid-19 adalah sebuah ketidakpastian dan tantangan bagi seluruh perusahaan di Indonesia. selain itu, tantangan lainnya yang harus dihadapi oleh perusahaan adalah *Volatility, Uncertainty, Complexity, dan Ambiguity* (VUCA). Ariwibowo & Wirapraja (2018) Era VUCA menggambarkan situasi bisnis yang mengarah ketidakpastian dan mudah berubah sehingga menimbulkan kecemasan bagi para pemilik perusahaan. Patriella (2019) Ketua perkumpulan Assesment Center Indonesia menekankan bahwa saat ini tidak satupun perusahaan yang terjamin aman dari gelombang disrupsi akibat VUCA selain itu, hal ini juga akan berpengaruh pada bidang SDM sehingga diperlukan kesungguhan mempersiapkan SDM dalam menghadapi era ini dan agar mampu bertahan di masa perkembangan perusahaan harus bisa menghadapi arus perubahan.

Seiringan dengan perkembangan zaman dan berbagai perubahan yang terjadi, tingkat Persaingan usaha di Indonesia juga semakin ketat sehingga setiap perusahaan senantiasa untuk meningkatkan pangsa pasar dan berlomba mencapai target yang telah ditentukan. Salah satu industri yang tingkat persaingannya cukup ketat adalah Industri Telekomunikasi. Novianty (2021) menyatakan bahwa berdasarkan laporan yang dirilis oleh *fitch ratings* pada akhir tahun 2020 menilai bahwa persaingan industri telekomunikasi di Indonesia kian ketat. Tingginya tingkat persaingan usaha pada industri telekomunikasi juga diikuti oleh meningkatnya pertumbuhan industri Telekomunikasi selama masa Pandemi Covid-19. Prambadi (2021) berdasarkan data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS), sektor telekomunikasi (Infokom) mengalami pertumbuhan sebesar 10,9% pada kuartal II 2020.

Peningkatan pertumbuhan industri telekomunikasi merupakan hal yang wajar terjadi mengingat pandemi yang melanda Indonesia membawa perubahan kebutuhan dan gaya hidup masyarakat yang bergantung pada internet. hal tersebut juga didukung oleh kebijakan yang dikeluarkan pemerintah seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan juga Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sehingga hampir semua layanan sektor usaha dan pendidikan

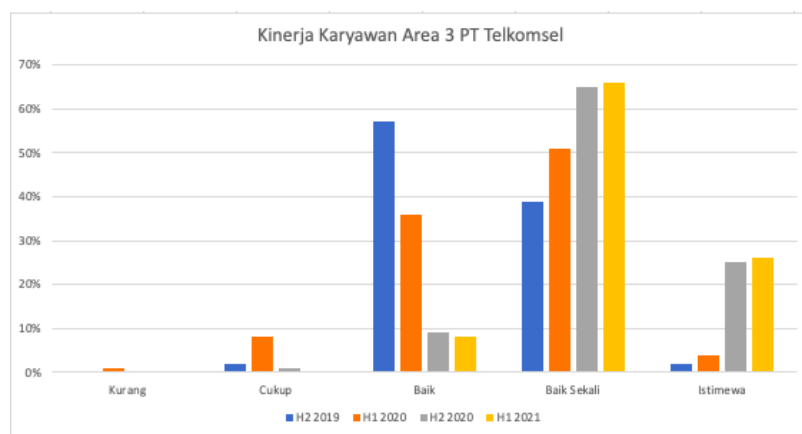
beralih ke ranah digital. Dengan berkembangnya industri telekomunikasi dan tingginya tingkat persaingan usaha, perusahaan harus mampu melihat peluang untuk beradaptasi dengan meningkatkan kualitas layanan agar mampu mencapai target yang telah ditentukan.

Untuk mampu menghadapi arus perubahan dan persaingan, maka perusahaan harus mengoptimalkan modal utama mereka yaitu Sumber Daya Manusia. Peran Sumber Daya Manusia dalam perusahaan mampu menjadi kunci dalam pencapaian keberhasilan suatu perusahaan. Karyawan merupakan aset yang harus dijaga sebab sehebat apapun perusahaan tidak akan berjalan dengan baik bahkan dapat mengalami kerugian yang sangat besar tanpa karyawan (Ginanjar, 2019). Setiap perusahaan pasti ingin memiliki tingkat produktivitas yang tinggi agar mampu mencapai tujuan dan bersaing dengan kompetitor. maka dari itu perusahaan membutuhkan karyawan dengan kinerja yang baik agar mampu mencapai target dan tujuan yang telah ditetapkan karena kinerja karyawan mencerminkan kinerja organisasi. Vosloban (2012) menyatakan bahwa karyawan dengan kinerja yang baik tidak akan mengeluarkan biaya tambahan dan penundaan dalam mengerjakan tugasnya sehingga akan selalu memberikan hasil yang positif untuk organisasi. Karyawan dengan kinerja yang baik juga dapat mempengaruhi perilaku karyawan lainnya sehingga dapat membantu meningkatkan produktivitas.

PT Telkomsel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada industri telekomunikasi yang menyediakan layanan konektivitas seperti *voice service* dan *short message service*. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan *performance division manager* pada tanggal 4 Oktober 2021 didapatkan hasil bahwa PT Telkomsel senantiasa untuk mengikuti perubahan yang terjadi agar mampu bersaing dengan kompetitor. Pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia juga menjadi peluang sekaligus tantangan untuk perusahaan dalam melakukan perubahan. Dijelaskan bahwa pandemi covid-19 yang terjadi mampu menjadi akselerator perubahan untuk Telkomsel menjadi *Digital Company*. Upaya yang dilakukan perusahaan guna mengikuti arus perubahan yaitu dengan sedikit demi sedikit mulai menyediakan layanan digital seperti: DigiAds, MSIGHT, IoT Control Center, FleetSight. Adapun tantangannya yaitu PT Telkomsel harus berusaha

beradaptasi lebih cepat agar tidak kalah dengan kompetitor dan mampu memenuhi permintaan konsumen akan layanan data dan telekomunikasi selama masa pandemi.

Kebijakan PSBB yang ditetapkan pemerintah juga mengharuskan PT Telkomsel untuk membuat kebijakan yang berkaitan dengan bekerja dari rumah (*work from home*) dan mempersiapkan infrastruktur yang memadai. selama bekerja dari rumah karyawan merasa telah mendapatkan dukungan penuh dari perusahaan seperti disediakannya alat kerja, media untuk melakukan *video conference* serta pemberian *reward dan benefit* yang sesuai sehingga karyawan merasa lebih siap dalam menghadapi perubahan. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya peningkatan kinerja karyawan selama *Work From Home*. Penilaian kinerja karyawan PT Telkomsel Area 3 selama dua tahun terakhir dapat dilihat pada Gambar 1.3 berikut.



Gambar 1. 3 Kinerja Karyawan PT Telkomsel

Sumber: Data Hasil Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan data penilaian kinerja karyawan Area 3 pada band 1-3 yang terdiri dari 344 karyawan, dapat diketahui bahwa kinerja karyawan PT telkomsel Area 3 selama *Work From Home* mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 yang menjelaskan bahwa pada semester kedua (H2) tahun 2019 jumlah karyawan yang berada pada penilaian kinerja kategori baik sekali adalah 39% dan kategori istimewa adalah sebesar 2% yang kemudian mengalami peningkatan menjadi 66% karyawan dengan kinerja baik sekali dan 26% karyawan dengan kinerja istimewa pada semester 1 (H1) tahun 2021. Metode penilaian yang dilakukan pada band terkait yaitu penilaian langsung dari atasan masing-masing sehingga ada kemungkinan penilaian kinerja

dipengaruhi oleh rasa tidak enak dari atasan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan *performance division manager* PT Telkomsel pada tanggal 6 oktober 2021 dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan masih harus ditingkatkan.

Tabel 1. 1 Kinerja Karyawan PT Telkomsel Area 3

Kategori	H2	H1	H2	H1
	2019	2020	2020	2021
Kurang	0%	1%	0%	0%
Cukup	2%	8%	1%	7%
Baik	57%	36%	9%	7%
Baik Sekali	39%	51%	65%	66%
Istimewa	2%	4%	25%	26%

Sumber: Data Internal Perusahaan (2021)

Untuk memaksimalkan kinerja karyawan maka Manajemen Sumber Daya Manusia perusahaan harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan dan agar mampu bersaing secara global sebaiknya pihak manajemen mengetahui faktor dari berbagai negara. Aboazoum *et al.* (2015) menyatakan bahwa budaya organisasi, kepuasan kerja, pelatihan dan pengembangan mempengaruhi kinerja secara positif sedangkan stres mempengaruhi kinerja secara negatif. Paethransi dan Jamjumrus (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja, stres, motivasi, rasa adil, etika, struktur organisasi, budaya organisasi, pengetahuan, pelatihan, manajemen karir, pengukuran kinerja, struktur gaji, kesetaraan dan keadilan gaji, dan kompensasi mempengaruhi kinerja.

Selain itu, Khuong *et al.* (2016) menjelaskan bahwa pengembangan karir, semangat tim, hubungan di tempat kerja, kompensasi, dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan stres kerja yang dialami karyawan memiliki pengaruh negatif. Richard dan Nyangosi (2017) menyebutkan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu pengakuan ditempat kerja, kondisi kerja, gaji, kesempatan pengembangan karir. Difayoga dan Yuniawan (2015) menjelaskan bahwa stres kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan. LiLin dan Shiqian (2018) menyebutkan hasil bahwa gaya kepemimpinan, efikasi diri dan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Tingginya kasus penyebaran virus covid-19 membuat pemerintah mengeluarkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) hingga Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) guna menekan laju penularan virus Covid-19. Karena hal itu pula perusahaan kemudian menerapkan sistem bekerja dari rumah (*work from home*). Hal ini juga menjadi salah satu bentuk kepedulian perusahaan terhadap kesehatan dan keselamatan karyawan. dengan berubahnya sistem kerja dari kantor ke rumah maka akan terjadi perubahan lingkungan dan budaya kerja. Sistem kerja dari rumah juga menjadi tantangan baru bagi karyawan karena harus menyeimbangkan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan dari kantor. Nursastri (2020) tantangan bekerja dari rumah sangat dirasakan terutama bagi karyawan yang memiliki anak atau tidak memiliki fasilitas yang memadai untuk bekerja. Karyawan yang sulit untuk mengatur antara keduanya cenderung akan mengalami stres dan tidak nyaman dalam bekerja.

Stres merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. Stres adalah hal normal yang bisa dirasakan oleh manusia. Sari *et al.* (2021) mengungkapkan bahwa stres terbagi menjadi dua yaitu stres positif (*eustress*) dan stres negatif (*distress*). Jika stres berada dalam batasan wajar maka akan meningkatkan semangat dan kinerja menjadi maksimal dan begitu pula sebaliknya. Seiringan dengan peningkatan stres, kinerja karyawan cenderung meningkat karena stres membantu karyawan untuk mengerahkan seluruh energinya dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun, bila stres menjadi terlalu besar dan karyawan tidak mampu mengendalikannya maka akan mempengaruhi perilaku dan konsentrasi sehingga kesulitan dalam pengambilan keputusan yang akan berdampak pada kinerja karyawan menurun atau bahkan menjadi nol karena karyawan sakit, putus asa atau bahkan memutuskan untuk berhenti bekerja. Selain itu, tingkat stres yang dialami karyawan jika terlalu tinggi maka akan menimbulkan berbagai permasalahan seperti pemborosan sumber daya operasional dan menciptakan hambatan bagi karyawan lainnya yang kemudian akan menghambat kinerja secara keseluruhan di dalam perusahaan (Abdillah *et al.*, 2016).

Stres biasanya disebabkan oleh beberapa faktor atau yang dikenal dengan *stressor*. Dalam penelitiannya, Wijayanti dan Fauzi (2020) menyebutkan faktor-

faktor penyebab stres yaitu perbedaan karakteristik setiap individu, kemampuan individu dalam menghadapi suatu masalah, kemampuan mengatasi stres, ambiguitas peran, konflik peran, peran yang berlebihan, diskriminasi di tempat kerja, kurangnya kerjasama antar rekan kerja, ketidakpuasan kerja, keadilan organisasi, kualitas tidur yang kurang, kurangnya motivasi atau dukungan eksternal, trauma masa lalu dan kekuatan psikologis yang rendah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan *performance division manager* pada tanggal 4 oktober 2021 perusahaan diketahui bahwa terdapat banyak laporan dari karyawan yang merasa stres selama berpindah kerja dari rumah. Selain itu, bekerja dari rumah terasa lebih melelahkan dan berdampak pada semangat kerja karena bosan mengulangi rutinitas yang sama setiap harinya dan tidak ada interaksi sosial secara langsung antar karyawan. Berdasarkan hasil survey yang telah dipaparkan sebelumnya, diketahui pula bahwa kondisi stres yang dirasakan oleh karyawan disebabkan juga oleh beban kerja dan pola hidup yang menjadi kurang baik. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama *Human Capital Manager Area 3* dapat diketahui bahwa perbedaan wilayah kerja atau area pada PT Telkomsel menjadi salah satu hal yang membuat adanya perbedaan target pencapaian yang harus dicapai oleh masing-masing area. Besarnya potensi *market* pada area Jawa Bali dibandingkan area lain serta tingkat perekonomian yang juga dirasa lebih merata serta jumlah mahasiswa yang berdomisili di area Jawa Bali terbilang banyak sehingga target yang harus dicapai oleh karyawan area 3 juga menjadi lebih besar jika dibandingkan oleh area lain.

Terjadinya peningkatan kinerja karyawan PT Telkomsel Area 3 selama beberapa periode secara signifikan tentunya menjadi hal yang positif bagi perusahaan namun, dengan adanya laporan dan hasil survey yang diterima bahwa karyawan merasa stres patut menjadi perhatian bagi perusahaan sebab seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa tingkat stres yang terlalu tinggi akan menyebabkan kinerja karyawan menurun. Jika karyawan tidak mampu mengelola stres yang dirasakan saat ini dengan baik maka akan menimbulkan kekhawatiran di masa depan yang akan berdampak pada kinerja karyawan.

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Kyeremeh *et al.* (2017) pada *Sunyani West National Health Insurance Scheme* (NHIS) menyatakan bahwa ketika stres karyawan meningkat maka akan mempengaruhi kinerja secara negatif. Jalagat (2017) pada penelitiannya yang dilakukan di Petroleum Development Oman (PDO) Al- Bahja menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan dengan nilai korelasi positif antara stres kerja dan kinerja dengan faktor yang paling signifikan adalah pekerjaan yang berlebihan dan tidak memanfaatkan keahlian. Sari *et al.* (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan pada berbagai industri manufaktur di Indonesia. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Kitole *et al.* (2019) dengan menguji beberapa faktor stres yaitu beban kerja, konflik kerja, ambiguitas kerja dan keamanan kerja menyatakan bahwa stres berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Zafar *et al.* (2016) dalam penelitiannya yang dilakukan pada sektor industrial di Pakistan menunjukkan hasil bahwa stres kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Yang *et al.* (2021) pada dua industri yang berbeda di taiwan mengungkapkan bahwa faktor stres yang terdiri dari kebijakan perusahaan, lingkungan kerja dan konten pekerjaan berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan namun, berbeda halnya pada industri teknologi tinggi dimana faktor stres yaitu kebijakan perusahaan berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja sedangkan lingkungan kerja dan konten kerja berpengaruh secara positif.

Berdasarkan hasil wawancara dan data yang didapatkan dapat diketahui bahwa kinerja karyawan Area 3 PT Telkomsel mengalami peningkatan selama bekerja dari rumah. Namun, masih cukup banyak karyawan yang mengalami stres dalam menjalankan tugasnya. Hal ini patut menjadi perhatian perusahaan guna mampu mencapai efektifitas dan efisiensi. Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait dampak stres kerja terhadap kinerja dengan menetapkan judul penelitian “Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telkomsel Area 3”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh stres kerja yang dirasakan karyawan terhadap kinerja.

1.3 Perumusan Masalah

Pada penelitian ini, untuk memperjelas fokus penelitian maka peneliti Menyusun pertanyaan untuk rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat stres yang dialami karyawan pada PT Telkomsel Area 3?
2. Bagaimana Kinerja karyawan pada PT Telkomsel Area 3?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Telkomsel Area 3?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui seberapa tingkat stres yang dialami karyawan PT Telkomsel Area 3?
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada PT Telkomsel Area 3?
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Telkomsel Area 3?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, Hasil dari penelitian ini terkait pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkomsel Area 3 diharapkan dapat memberikan wawasan dan kontribusi baru untuk para akademisi dan khususnya bagi instansi terkait. Penelitian ini juga diharapkan bisa bermanfaat sebagai acuan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Dari penelitian ini diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai Sumber Daya Manusia dan Perilaku Organisasi, dapat memberikan saran terhadap fenomena yang terjadi, dan merupakan penerapan ilmu pengetahuan yang didapatkan selama masa perkuliahan.

- b. Bagi PT Telkomsel

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkomsel Area 3.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V dalam laporan penelitian. Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Untuk memudahkan segala pihak yang membaca tugas akhir ini, maka sistematika penulisan tugas akhir disusun sebagai berikut.

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan secara singkat tentang gambaran umum objek penelitian seperti profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dalam aspek teoritis dan aspek praktis, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi deskripsi teoritis variable-variabel yang diteliti dan kerangka teoritis yang digunakan serta literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis, serta yang mendukung permasalahan. Konsep dasar teori mengenai sumber daya manusia, perilaku organisasi, stres kerja dan kinerja karyawan.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang karakteristik penelitian, alat pengumpulan data yang terdiri dari jenis variable, operasional variable dan skala pengukuran, tahapan penelitian, populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, serta teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang analisis dan pengolahan data yang dilakukan dan pembahasan hasil penelitian.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat berguna bagi penelitian selanjutnya, dan bagi PT Telkomsel Area 3 sebagai objek penelitian.