

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil PT Telkom Satelit Indonesia

PT Telkom Satelit Indonesia atau Telkomsat merupakan anak perusahaan Telkom yang ahli dalam bidang penyediaan layanan satelit dengan memberikan layanan hulu ke hilir yang berkualitas tinggi dan juga berstandar internasional. Tujuan PT Telkom Satelit Indonesia (Telkomsat) adalah menjadi perusahaan yang paling diminati dan bermanfaat dalam memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para *stakeholder*. Telkomsat memiliki pusat pengendali satelit terbesar di Indonesia dan diawasi oleh para ahli yang berpengalaman dibidangnya dengan pembagian tugas sebagai pengontrol dan pengawas trafik satelit-satelit milik Telkomsat agar semuanya berjalan dengan lancar, aman dan juga terkendali. Kantor pusat PT Telkom Satelit Indonesia berada di Telkom Landmark Tower Lt.21, Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav 52, Kuningan Barat, Mampang Prapatan, Jakarta Selatan, Indonesia, 12710.

Saat ini Telkomsat mengoperasikan 3 satelit aktif yang dioperasikan sendiri, yaitu satelit Merah Putih, satelit Telkom 3S dan satelit Telkom 2. Telkomsat juga didukung oleh sumber daya manusia yang bersertifikasi baik nasional maupun internasional dan mempunyai sistem *monitoring* yang berfungsi untuk melakukan *remote monitoring* secara *real time* dan dapat melakukan pendeteksian lebih awal apabila ada gangguan pada layanan, serta menyediakan *call center* untuk memberikan bantuan bagi pelanggan. Untuk pelayanan, Telkomsat mempertahankan kualitas layanannya dengan kunjungan rutin yang dilakukan secara berkala oleh teknisi dan mempunyai *base* serta gudang logistik yang tersebar di seluruh Indonesia yang dapat memudahkan mobilisasi ke lokasi pelanggan untuk keperluan perbaikan, pemeliharaan atau membangun instalasi layanan yang baru. Dalam bisnisnya, Telkomsat terus memanfaatkan setiap peluang bisnis yang ada dengan mengoptimalkan sinergi baik di Telkom *Group* maupun dengan operator satelit asing baik di Kawasan Asia maupun dunia.

Dalam perjalanan sejarahnya, PT Telkom Satelit Indonesia telah melewati beberapa fase perubahan. Pada tahun 1995, Perseroan ini mengawali bisnisnya sebagai penyelenggara jasa Sistem Komunikasi Satelit Perminyakan (SKSP). Kemudian pada tahun 2013, Perseroan diakuisisi oleh PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. PT Telkom Satelit Indonesia meluncurkan produk *mangoesky* yang merupakan solusi

kebutuhan akses internet untuk wilayah Rural / 3T (Terluar, Terdepan, dan Tertinggal) pada tahun 2015.

Pada tahun 2016, adanya penandatanganan kontrak kerja sama dengan PT Pelni dalam hal ICT untuk Sistem Komunikasi Kapal Laut (SISKOMKAP), sebagai titik awal perseroan ekspansi menguasai pasar maritim serta peluncuran produk *coconnet*, yaitu layanan akses internet di atas kapal. Kemudian pada tahun 2017 adanya peluncuran produk *mobile app Vessel Information System (VIS)* yaitu sebuah aplikasi yang menampilkan informasi dan *monitoring* kapal secara *real time*.

Perseroan berubah identitas menjadi PT Telkom Satelit Indonesia (Telkomsat) dan mendapatkan lisensi Jartatup Satelit pada tahun 2018. Selain itu, pada tahun yang sama adanya serah terima Satelit Merah Putih dari pabrikan satelit SSL (*Space System Loral*), Amerika Serikat, peresmian pengoperasian satelit Merah Putih yang menandakan pengelolaan bisnis satelit TelkomGroup dikonsolidasikan di Telkomsat (*Business Line Lead*) dan peluncuran produk USAT, yaitu solusi layanan komunikasi satelit yang hemat untuk industry maritim.

Pada tahun 2019, *rebranding* logo baru Telkomsat resmi diluncurkan, lalu PT Telkom Satelit Indonesia melakukan penandatanganan perjanjian usaha dengan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk terkait satelit Telkom 2 dan Telkom 3S. Kemudian seiring dengan perkembangan yang pesat, pada tahun 2020 adanya pengalihan bisnis satelit (*Upstream Business*) dari Telkom ke Telkomsat. Lalu menjadi hal yang baik, karena satelit Merah Putih hadir pada desain pecahan uang Rp.75.000 yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia. Kemudian Telkomsat berencana untuk mengakuisisi 36% kepemilikan saham TSGN dari Telin, dengan menandatangani perjanjian jual beli bersyarat dan menjadi *simple majority shareholder*, serta adanya penandatanganan perjanjian jual beli SBU Metrasat antara Telkomsat dan PT Multimedia Nusantara dan resmi menerima pengalihan *downstream business satelit*.

Untuk produk dari Telkomsat terbagi menjadi *Satellite* dan *Satellite Support Solution*. Yang termasuk ke dalam bagian *Satellite* ada *Transponder Capacity – Full Time Use Services*, *Transponder Capacity – Occasional Use Services*, *VSAT SCPC*, *VSAT dSCPC*, *VSAT IP*, *Ultra Small Aperture Terminal (USAT)*, *Fleet Broadband (FBB)*, *Swift Broadband (SBB)*, *Broadband Global Area Network (BGAN)*, *Mobile Satellite Phone (MSP)*, *Fixed Satellite Phone (FSP)*, *Vessel Information System (VIS)*, *Satellite News Gathering (SNG)*, *TV Uplink Facilities*, *Tele/Video Conference*, *Television Receive-Only (TVRO)*, *Coconet*, dan *mangoesky*. Sedangkan untuk produk

di *Satellite Support Solution* adalah *Support Network (SN)*, *Solution Global Network (SGN)*, *Mobile Device Management (MDM)*, *Mobile Connectivity Service (MCS)*, dan *Radio IP*. (Sumber : www.telkomsat.co.id, diakses 28 Oktober 2021)

1.1.2 Logo Perusahaan

Logo PT Telkom Satelit Indonesia adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Logo Perusahaan

Sumber : www.telkomsat.co.id , diakses 28 Oktober 2021

Makna dari logo PT Telkom Satelit Indonesia adalah sebagai berikut:

a. Landasan Brand

Tekad bulat yang bereaksi dengan kecepatan, kekuatan dan keahlian dalam memberikan layanan berkualitas akan menghasilkan satu ledakan besar yang melesatkan Telkomsat. Dari Indonesia menjadi satu kekuatan besar yang diperhitungkan dunia.

b. Makna Brandmark

Bentuk lesatan yang melingkari bola dunia menggambarkan Telkomsat membawa visi untuk menjadi perusahaan satelit yang terdepan di skala Asia dengan semangat *brand* untuk memberikan berbagai pelayanan yang berkualitas tanpa batas.

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan Misi PT Telkom Satelit Indonesia adalah sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi penyelenggara layanan satelit terkemuka di regional.

b. Misi

- 1) Meningkatkan kapasitas infrastruktur dengan teknologi terkini yang lebih ekonomis dan dilengkapi dengan aplikasi digital untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

- 2) Mengembangkan talenta unggulan untuk mendorong penguasaan teknologi dan kesisteman terkini, serta berperan aktif di organisasi domestik dan internasional.
- 3) Memperkuat kapabilitas fungsional menuju organisasi unggulan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan elemen terpenting pada perusahaan. Terdapat peran aktif dari sumber daya manusia dalam setiap kegiatan organisasi, yang dimana manusia mempunyai peran sebagai pelaku, penentu dan perencana dalam mencapai tujuan perusahaan (Jufrizen, 2016). Salah satu dari sumber daya manusia dalam perusahaan adalah karyawan. Tercapai atau tidaknya suatu perusahaan atau organisasi akan terlihat dari keterampilan dan juga kinerja sumber daya manusia yang berada di dalam perusahaan atau organisasi tersebut. Pada sebuah perusahaan, peran karyawan sangatlah besar karena peran karyawan dapat membuat sebuah perusahaan mencapai keberhasilan. Setiap perusahaan tentu saja menginginkan yang terbaik untuk perusahaannya dan selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan tercapainya tujuan perusahaan.

PT Telkom Satelit Indonesia merupakan anak perusahaan Telkom yang bergerak dalam bidang penyediaan layanan satelit dengan memberikan layanan hulu ke hilir yang berkualitas tinggi dan berstandar internasional. Prestasi yang telah dicapai oleh PT Telkom Satelit Indonesia tentunya merupakan tanggung jawab yang besar untuk menjadikan perusahaan ini menjadi lebih baik lagi. Tuntutan pekerjaan yang diberikan pun semakin banyak dan harus dikerjakan dengan tepat waktu untuk mencapai target maksimal.

Kinerja karyawan yang tinggi tentu diperlukan untuk menghasilkan kualitas pekerjaan yang baik. Perusahaan akan semakin sukses dan berhasil jika kinerja karyawannya baik. Kinerja karyawan yang baik akan tercipta jika kondisi karyawan sedang berada di dalam kondisi yang baik. Jika karyawan tidak berada di dalam kondisi yang baik seperti sering merasa lelah secara emosional, tidak fokus, tidak produktif dalam bekerja dan juga kehilangan motivasi saat bekerja, kinerja karyawan yang baik tentu tidak akan tercipta. Tentunya keberhasilan sebuah perusahaan dapat dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari karyawan baik individu maupun kelompok.

Dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan di sebuah perusahaan, tentunya tidak terlepas dari pengaruh-pengaruh yang dapat membuat kinerjanya

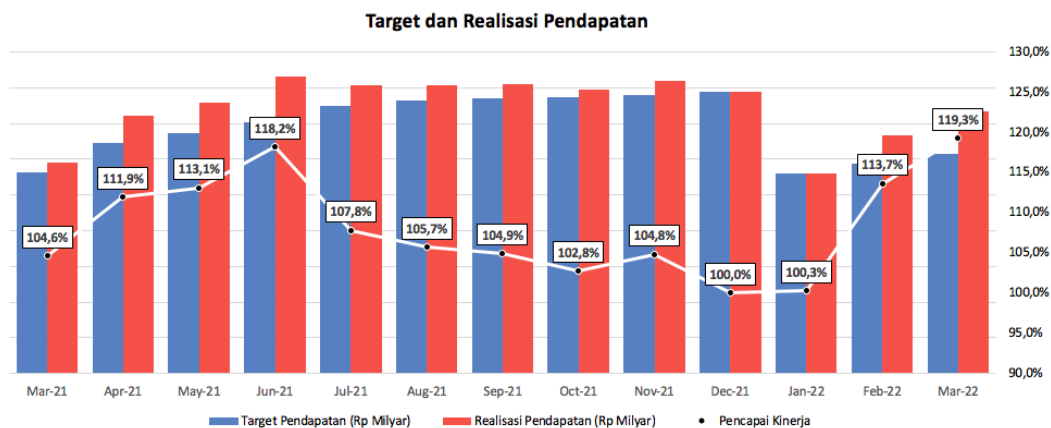
menurun, baik dari dalam maupun dari luar perusahaan. Salah satu masalah yang saat ini banyak dialami karyawan adalah stres kerja dan *burnout*. Sebelumnya, istilah *burnout* jarang terdengar oleh masyarakat. Masyarakat lebih sering mendengar istilah stres, kejenuhan, dan lain-lain.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai stres kerja dan *burnout* pada kinerja karyawan PT Telkom Satelit Indonesia, peneliti melakukan observasi mengenai kinerja karyawan Telkomsat. Kinerja karyawan pada dasarnya merupakan hasil yang dicapai oleh karyawan dari seluruh aktivitas atau pekerjaan yang dilakukan. Kinerja menurut Siswanto (2015 : 11) berasal dari kata *job performance* yang merupakan prestasi kerja yang diraih seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan data internal dari *Human Capital Management* (HCM) Telkomsat, penilaian kinerja perusahaan di Telkomsat menggunakan *balance scorecard* dimana salah satu faktor yang dinilai adalah performansi kinerja keuangan perusahaan. Menurut Khaton dan Farooq (2014 : 106) *balance scorecard* adalah alat pengukuran kinerja manajemen yang memungkinkan organisasi untuk menjelaskan visi dan misi mereka dan menerjemahkannya ke dalam pencapaian. Performansi kinerja keuangan perusahaan diturunkan menjadi target kinerja karyawan yang dapat diukur dari data pendapatan Telkomsat.

Pendapatan yang didapatkan oleh perusahaan dapat mendukung kinerja karyawan dan juga kinerja perusahaan. Menurut Mangkunegara (2007 : 15), kinerja individu merupakan hasil dari kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan. Sedangkan kinerja perusahaan sebagai keberhasilan perusahaan secara keseluruhan dalam meraih sasaran-sasaran perusahaan (Mulyadi, 2007 : 328).

Kinerja perusahaan adalah akumulasi dari kinerja individu. Pada penelitian ini difokuskan pada kinerja individu. Berikut merupakan data pendapatan Telkomsat dari bulan Maret 2021 – Maret 2022 yang menunjukkan pencapaian kinerja. Adapun data yang didapatkan adalah sebagai berikut:



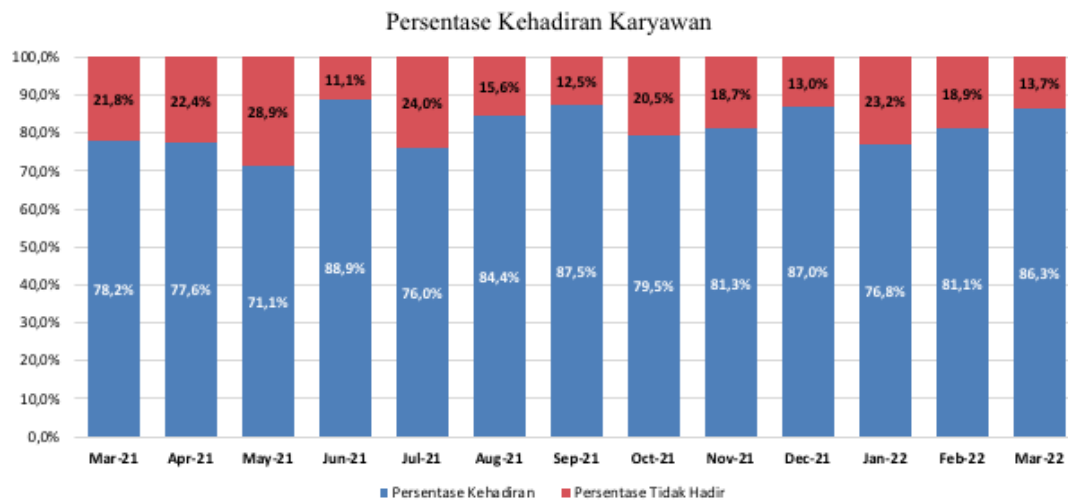
Gambar 1.2 Data Pendapatan Telkomsat

Sumber : Data Pendapatan Telkomsat Maret 2021 – Maret 2022

Berdasarkan gambar 1.2 dari data internal HCM Telkomsat dapat dilihat bahwa pencapaian kinerja terhadap target pendapatan tidak stabil karena terjadi kenaikan dan penurunan pendapatan serta kenaikan dan penurunan kinerja meskipun pencapaian kinerja tetap diatas target yang ditetapkan. Terdapat perbedaan antara target pendapatan dengan realisasi pendapatan yang menyebabkan pencapaian kinerja mengalami kenaikan dan penurunan. Pencapaian kinerja tertinggi terdapat pada bulan Maret 2022 dengan persentase 119,3% sedangkan pencapaian kinerja terendah terdapat pada bulan Desember 2021 dengan persentase 100% meskipun tetap diatas target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan data internal HCM Telkomsat, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan ketidakstabilan pendapatan perusahaan, diantaranya adalah kondisi pasar dan kondisi pandemi Covid-19 yang sedang melanda. Pendapatan merupakan suatu hasil yang didapatkan dari hasil kerja, hasil pencarian usaha, dan hasil dari penjualan (Mulyadi, 2003 : 17). Karyawan akan mengalami rasa tidak aman dan nyaman karena tingkat pendapatan yang tidak dapat diramalkan (Hanafiah, 2014). Dengan adanya tingkat pendapatan yang tidak dapat diramalkan dan ketidakstabilan pendapatan perusahaan dapat menjadi salah satu faktor kinerja karyawan dapat menurun.

Selain data pendapatan Telkomsat, peneliti menggunakan data presensi karyawan dan data lembur karyawan sebagai dasar penelitian terkait stres dan *burnout*. Berikut merupakan data presensi karyawan Telkomsat dari bulan Maret 2021 – Maret 2022:



Gambar 1.3 Data Presensi Karyawan Telkomsat

Sumber : Data Presensi Karyawan Telkomsat Maret 2021 – Maret 2022

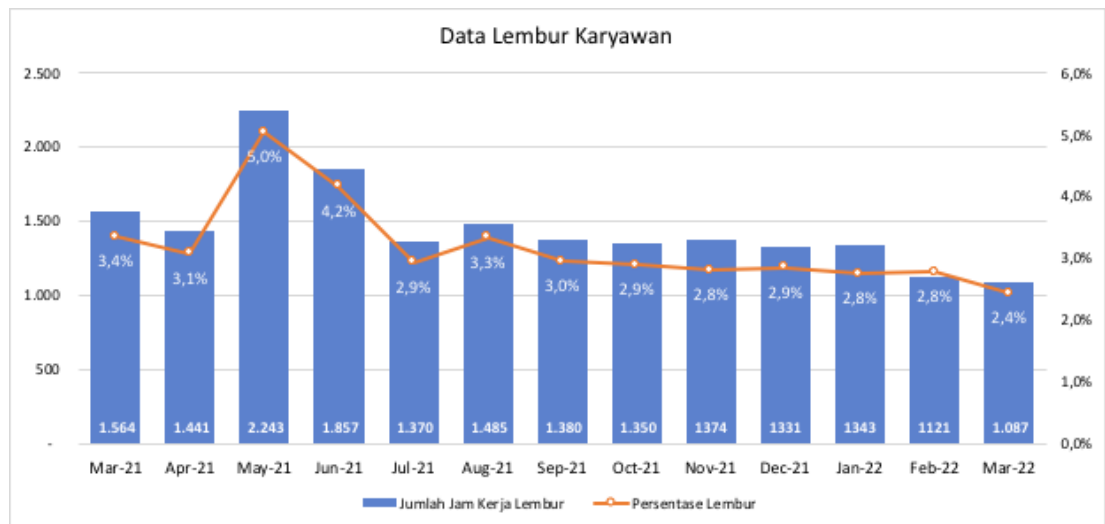
Berdasarkan gambar 1.3, dapat dilihat persentase kehadiran setiap bulannya mengalami kenaikan dan penurunan. Pada bulan Maret 2021 persentase kehadiran sebesar 78,2% dan yang tidak hadir sebesar 21,8%. Kemudian bulan April persentase kehadiran sebesar 77,6% dan yang tidak hadir sebesar 22,4%. Bulan Mei persentase sebesar 71,1% dan yang tidak hadir sebesar 28,9%. Bulan Juni persentase sebesar 88,9% dan yang tidak hadir sebesar 11,1%. Bulan Juli persentase sebesar 76% dan yang tidak hadir sebesar 24%. Bulan Agustus persentase sebesar 84,4% dan yang tidak hadir sebesar 15,6%. Bulan September persentase sebesar 87,5% dan yang tidak hadir sebesar 12,5%. Bulan Oktober persentase sebesar 79,5% dan yang tidak hadir sebesar 20,5%. Bulan November persentase sebesar 81,3% dan yang tidak hadir sebesar 18,7%. Bulan Desember persentase sebesar 87% dan yang tidak hadir sebesar 13%. Bulan Januari persentase sebesar 76,8% dan yang tidak hadir sebesar 23,2%. Bulan Februari persentase sebesar 81,1% dan yang tidak hadir sebesar 18,9%. Bulan Maret persentase sebesar 86,3% dan yang tidak hadir sebesar 13,7%. Persentase kehadiran karyawan tertinggi terdapat pada bulan Juni 2021, dan persentase karyawan yang tidak hadir tertinggi terdapat pada bulan Mei 2021. Artinya pada Juni 2021 presensi kehadiran karyawan dapat terbilang baik dan pada bulan Mei 2021 karyawan banyak yang tidak hadir.

Beberapa penyebab karyawan tidak masuk kerja berdasarkan data internal dari HCM Telkomsat antara lain:

- a. Sakit

- b. Faktor psikologis (kelelahan, gelisah, gangguan tidur)
- c. Perjalanan dinas
- d. Pernikahan keluarga
- e. Cuti melahirkan/keguguran
- f. Khitanan

Berdasarkan data internal dari HCM Telkomsat dan data presensi tersebut, sakit dan faktor psikologis masuk ke dalam penyebab karyawan tidak masuk kerja. Aspek psikologis memiliki hubungan paling erat pada diri seseorang dalam kondisi kerja dan dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan dalam bekerja (Robbins dan Judge, 2011 : 376). Kelelahan, gelisah, gangguan tidur, dan sakit termasuk kedalam gejala-gejala stres. Stres kerja dapat ditunjukkan dengan adanya kemangkiran atau absen di tempat kerja di luar dari perjalanan dinas dan cuti resmi karena karyawan merasa kelelahan yang dapat menyebabkan sakit dan terganggunya faktor psikologis.



Gambar 1.4 Data Lembur Karyawan Telkomsat

Sumber : Data Lembur Karyawan Telkomsat Maret 2021 – Maret 2022

Durasi kerja harian yang diberikan kepada karyawan PT Telkom Satelit Indonesia adalah 9 jam yang terhitung dari jam 08.00 sampai dengan 17.00. Dari 9 jam kerja tersebut waktu istirahat yang diberikan kepada karyawan adalah 1 jam dari pukul 12.00 – 13.00. Sehingga waktu jam efektif selama satu hari adalah 8 jam. Berdasarkan data internal dari HCM Telkomsat, lembur merupakan hal yang sudah biasa dilakukan oleh karyawan. Tidak sedikit karyawan yang masih berada di kantor dan menyelesaikan pekerjaannya walaupun sudah lewat dari jam kerjanya.

Selain itu, berdasarkan observasi yang telah dilakukan, tuntutan pekerjaan mengharuskan karyawan Telkomsat untuk menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu serta mengejar target yang telah ditetapkan sehingga menyebabkan karyawan Telkomsat kurang menikmati waktu sendiri maupun bersama keluarga dan harus bekerja secara lembur. Merasa kelelahan juga merupakan salah satu keluhan dari karyawan karena berbagai alasan seperti harus duduk menatap layar komputer dalam waktu yang lama.

Berdasarkan data lembur yang terdapat di gambar 1.4, terlihat bahwa jam lembur mengalami kenaikan dan penurunan sejak bulan Maret 2021 – Maret 2022. Total jam lembur tertinggi berada di bulan Mei 2021 dengan total jam lembur 2.243 jam dengan persentase sebesar 5%. Kemudian total jam lembur terendah berada pada bulan Maret 2022 dengan total jam lembur 1.087 jam dengan persentase sebesar 2,4%. Artinya pada bulan Mei 2021, karyawan Telkomsat banyak yang bekerja lembur dan pada bulan Maret 2022 hanya sedikit yang bekerja lembur.

Dengan adanya pandemi Covid-19 yang melanda di Indonesia sejak tahun 2020 membuat karyawan harus bekerja secara *work from home* (WFH). Hal tersebut berpotensi turut berkontribusi terhadap timbulnya stres kerja dan *burnout* pada karyawan. Penyebabnya adalah dikarenakan tidak adanya interaksi secara langsung antara karyawan, aktivitas menjadi terbatas dan tidak ada batasan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan.

Stres merupakan salah satu faktor yang dapat menghambat kinerja karyawan. Stres adalah keadaan atau kondisi tegang yang dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan keadaan seseorang (Hasibuan, 2011 : 204). Stres ini dapat dilihat dari gejala seperti emosi yang tidak stabil, adanya gangguan tidur, ketidaknyamanan, menyendiri, kecemasan, gugup, ketegangan, tekanan darah yang meningkat dan gangguan pencernaan. Menurut Sasono (2004 : 5) stres memiliki dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah berperan sebagai motivasi untuk peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan dampak negatif stres tingkat tinggi akan membuat kinerja karyawan menurun.

Terdapat 3 (tiga) dimensi yang menjadi penyebab stres kerja. Faktor pertama yaitu faktor lingkungan yang dibagi menjadi ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politik, dan ketidakpastian teknologi. Faktor kedua adalah organisasi yang didalamnya terdapat tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan hubungan antar pribadi. Faktor

ketiga adalah faktor individu yang terdiri dari masalah keluarga, masalah ekonomi, dan kepribadian (Robbins dan Judge, 2018 : 430 - 433).

Penulis menyebarkan kuesioner dengan menggunakan *google form* yang dibagikan kepada karyawan PT Telkom Satelit Indonesia guna untuk mendukung fenomena latar belakang dengan kuesioner yang berisi gejala-gejala dari setiap variabel. Kuesioner tersebut diisi oleh 30 responden dari karyawan PT Telkom Satelit Indonesia. Menurut Singarimbun dan Effendi (1995 : 175), instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan yang penting yaitu valid dan reliabel, agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah maka jumlah minimal uji coba kuesioner adalah 30 responden. Hasil kuesioner pra-survei mengenai stres dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

TABEL 1.1
HASIL PRA-SURVEI STRES KERJA

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden		Total Responden
		Ya	Tidak	
1.	Apakah Anda pernah merasa cemas ketika menghadapi pekerjaan Anda?	25 (83,3%)	5 (16,7%)	30 (100%)
2.	Apakah Anda pernah merasa beban pekerjaan Anda terlalu banyak?	20 (66,7%)	10 (33,3%)	30 (100%)
3.	Apakah Anda pernah jatuh sakit karena pekerjaan Anda?	16 (53,3%)	14 (46,7%)	30 (100%)

Sumber : Data Olahan Penulis (2022)

Berdasarkan hasil pra-survei stres tersebut, dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan mengalami gejala-gejala stres seperti merasa cemas ketika menghadapi pekerjaan, merasa beban pekerjaan terlalu banyak, dan jatuh sakit karena pekerjaan. Pertanyaan pra-survei didapatkan dari gejala-gejala stres. Gejala stres dengan pertanyaan karyawan pernah merasa cemas ketika menghadapi pekerjaan mendapatkan 25 jawaban “Ya” dan 5 jawaban “Tidak” dari responden. Kecemasan termasuk kedalam gejala stres aspek psikologis yang memiliki hubungan paling erat pada diri seseorang dalam kondisi kerja dan dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan dalam bekerja. Kemudian gejala stres dengan pertanyaan karyawan pernah merasa beban pekerjaannya terlalu banyak mendapatkan 20 jawaban “Ya” dan 10 jawaban

“Tidak” dari responden. Beban yang terlalu banyak dapat membuat karyawan merasa lelah secara psikologis, fisiologis, dan perilaku dan dapat berdampak pada kinerja karyawan. Gejala stres dengan pertanyaan karyawan pernah merasa sakit karena pekerjaan mendapatkan 16 jawaban “Ya” dan 14 jawaban “Tidak”. Gejala ini termasuk kedalam gejala fisiologis karena berhubungan langsung dengan fisik seseorang dan dapat menimbulkan stres.

Dengan adanya gejala-gejala stres yang dialami oleh sebagian karyawan PT Telkom Satelit Indonesia, stres dapat berpengaruh terhadap *burnout* (Brewer dan McMahan dalam (Lin dan Huang, 2014 : 80). Stres kerja berkepanjangan dengan kondisi emosional yang tidak stabil secara tidak langsung akan memicu seseorang mengalami *burnout* (Fajriani & Septiari, 2015).

Burnout merupakan proses psikologis yang dihasilkan oleh stres dari pekerjaan yang tidak terlepas yang kemudian menyebabkan lelah secara emosional, adanya perubahan kepribadian, dan juga penurunan dari pencapaian kinerja (Burke dalam (Satriyo dan Survival, 2014 : 53). Dengan adanya *burnout*, karyawan dalam sebuah perusahaan akan menjadi jenuh dan juga lelah dalam pekerjaan yang dilakukannya karena melakukan pekerjaan secara berulang dan dapat menimbulkan turunnya rasa semangat untuk bekerja.

Burnout dapat terjadi karena adanya tekanan dan tuntutan yang tinggi pada pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Selain itu, lingkungan kerja juga dapat menjadi faktor lain yang dapat mempengaruhi *burnout* tersebut. Istilah *burnout* sendiri pertama kali dikemukakan oleh Freudenberger pada tahun 1974, yang menyebutkan gejala yang disebabkan oleh adanya *burnout* ini biasanya bersifat negatif karena dapat merubah dan mengarahkan diri kita melakukan perubahan ataupun menjadi tertutup (Lailani, 2005). Sikap menarik diri dari pekerjaan atau menghindar dari klien yang harusnya ditangani, menyalahkan klien, maupun menunjukkan sikap negatif terhadap klien juga merupakan salah satu gejala atau gambaran perubahan tingkah laku dan sikap.

Berikut ini merupakan hasil pra-survei *burnout* yang dilakukan penulis kepada 30 karyawan PT Telkom Satelit Indonesia. Menurut Singarimbun dan Effendi (1995 : 175), instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan yang penting yaitu valid dan reliabel, agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah maka jumlah minimal uji coba kuesioner adalah 30 responden.

TABEL 1.2
HASIL PRA-SURVEI *BURNOUT*

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden		Total Responden
		Ya	Tidak	
1.	Apakah Anda pernah merasa kelelahan karena pekerjaan?	25 (83,3%)	5 (16,7%)	30 (100%)
2.	Apakah Anda pernah merasa tidak produktif saat bekerja?	18 (60%)	12 (40%)	30 (100%)
3.	Apakah Anda pernah merasa kekurangan motivasi saat bekerja?	20 (66,7%)	10 (33,3%)	30 (100%)

Sumber : Data Olahan Penulis (2022)

Berdasarkan hasil pra-survei *burnout* tersebut, dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan mengalami gejala-gejala *burnout*. Pertanyaan pra-survei didapatkan dari gejala-gejala *burnout*. Gejala *burnout* dengan pertanyaan karyawan pernah merasa kelelahan karena pekerjaan mendapatkan 25 jawaban “Ya” dan 5 jawaban “Tidak” dari responden. Kelelahan termasuk kedalam gejala *burnout* yang paling utama. Terdapat 3 (tiga) jenis kelelahan dalam gejala *burnout*, yaitu kelelahan fisik, kelelahan mental, dan kelelahan emosional. Kemudian gejala *burnout* dengan pertanyaan karyawan pernah merasa tidak produktif saat bekerja mendapatkan 18 jawaban “Ya” dan 12 jawaban “Tidak” dari responden. Merasa tidak produktif saat bekerja termasuk kedalam jenis kelelahan emosional, karena tidak melakukan sesuatu yang dapat membuahkan hasil. Gejala *burnout* dengan pertanyaan karyawan pernah merasa kekurangan motivasi saat bekerja mendapatkan 20 jawaban “Ya” dan 10 jawaban “Tidak”. Kekurangan motivasi termasuk kedalam kelelahan emosional yang dapat membuat seseorang tidak produktif dan mudah putus asa.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana pengaruh stres kerja dan *burnout* terhadap kinerja karyawan PT Telkom Satelit Indonesia. Maka dari itu, penelitian ini berjudul “Pengaruh Stres Kerja dan *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Satelit Indonesia”.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka identifikasi masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana stres kerja pada karyawan PT Telkom Satelit Indonesia?
2. Bagaimana *burnout* pada karyawan PT Telkom Satelit Indonesia?
3. Bagaimana kinerja karyawan PT Telkom Satelit Indonesia?
4. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom Satelit Indonesia?
5. Bagaimana pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan PT Telkom Satelit Indonesia?
6. Bagaimana pengaruh stres kerja dan *burnout* terhadap kinerja secara simultan?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui stres kerja pada karyawan PT Telkom Satelit Indonesia.
2. Untuk mengetahui *burnout* pada karyawan PT Telkom Satelit Indonesia.
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan PT Telkom Satelit Indonesia.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom Satelit Indonesia.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan PT Telkom Satelit Indonesia.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja dan *burnout* terhadap kinerja secara simultan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat melengkapi *the body of knowledge* pengaruh stres kerja dan *burnout* terhadap kinerja karyawan yang diuji empiris pada konteks yang berbeda.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan *burnout* terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Satelit Indonesia dan menjadi pertimbangan perusahaan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan agar perusahaan dapat lebih baik lagi kedepannya.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan Oktober 2021 sampai dengan Juli 2022.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika ini digunakan untuk memperjelas dan memudahkan dalam memahami penelitian yang dilakukan oleh penulis. Sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai objek penelitian, latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan juga sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat rangkuman secara jelas dan ringkas mengenai teori yang penulis gunakan terkait pembahasan topik dan variabel penelitian yang dijadikan sebagai rujukan dalam penyusunan kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian yang sesuai dengan topik penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode, teknik, dan jenis penelitian yang digunakan yang relevan dengan masalah penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan secara sistematis tentang deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan hasil pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis, saran bagi objek penelitian dan saran bagi peneliti selanjutnya.