

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Dunia telekomunikasi di Indonesia telah mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Saat ini, Indonesia memiliki sejumlah besar penyedia layanan telekomunikasi yang beroperasi di seluruh negeri, seperti Telkom Indonesia, Indosat Ooredoo, XL Axiata, dan Tri. Namun, kendala infrastruktur dan tingginya biaya investasi menjadi tantangan bagi perkembangan telekomunikasi di Indonesia. Meskipun demikian, pemerintah Indonesia telah berupaya untuk mengatasi kendala ini dengan melakukan berbagai inisiatif dan kebijakan, seperti memberikan insentif kepada operator telekomunikasi dan mempercepat pembangunan infrastruktur telekomunikasi di daerah yang terpencil.

PT Telkom Akses didirikan di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2012 yang telah disahkan berdasarkan Surat Menkumham RI No. AHU-60691.AH.01.01 tahun 2012 tanggal 28 November 2012. PT Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. (PT Telkom) yang bergerak dalam bisnis penyediaan layanan instalasi jaringan akses, pembangunan infrastruktur jaringan, pengelola *Network Terminal Equipment* (NTE), serta operasi dan pemeliharaan jaringan akses.



Gambar 1.1 Logo PT. Telkom Akses

Sumber: Dokumen PT. Telkom Akses (2023)

Visi PT. Telkom Akses adalah *Becoming World Class Fiber Network Company*. Sedangkan Misi PT. Telkom Akses adalah *Providing Excellent Fiber*

Network Deployment and Managed Service to Deliver Best Value for the Stakeholder. Secara portfolio perusahaan, PT Telkom Akses didirikan untuk mendukung percepatan pembangunan jaringan fiber optic dan modernisasi jaringan copper to fiber. Dalam perjalanan bisnisnya, saat ini telah berkembang mengelola jaringan akses secara end to end mulai dari tahap perencanaan jaringan melalui kegiatan survey dan drawing, pelaksanaan pembangunan hingga pemeliharaan jaringan akses. Keseluruhan kegiatan tersebut dibagi dalam 5 portofolio bisnis sebagai berikut :

1. *Survey, drawing, data inventory*
2. Pembangunan jaringan
3. Layanan pasang baru
4. Operasi dan pemeliharaan jaringan
5. Jasa layanan pendukung

Wilayah operasi Telkom Akses tersebar di 7 Regional (Sumatera, Jabodetabek, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur dan Bali - Nusa Tenggara, Kalimantan, dan Kawasan Timur Indonesia) dan 61 area operasi. Salah satu area operasi PT Telkom Akses adalah di area Witel Cirebon, yang meliputi wilayah Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka dan Kabupaten Indramayu. Untuk selanjutnya PT Telkom Akses adalah di area Witel Cirebon akan disebut sebagai Telkom Akses Cirebon.

1.2. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang penting dan perlu dikembangkan oleh perusahaan karena keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai target yang telah ditetapkan sangat bergantung pada kemampuan dan kualitas sumber daya manusianya. Pengelolaan sumber daya manusia pada suatu perusahaan perlu menjamin kualitas sumber daya manusianya termasuk di industri telekomunikasi, karena dengan memiliki sumber daya yang baik dan berkualitas diharapkan akan menghasilkan kinerja yang baik bagi perusahaan. Mangkunegara (2021) menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan kontribusi utama yang membantu perusahaan mencapai tujuan mereka. Mangkunegara (2021) juga

menggambarkan kinerja karyawan sebagai hasil kerja yang mencakup aspek kualitas dan kuantitas dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Hamdyani *et al.* (2022), manajemen sumber daya manusia berperan untuk menentukan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai kebutuhan perusahaan, dari peran tersebut manajemen sumber daya manusia diharapkan dapat memperlancar kinerja perusahaan.

Kinerja karyawan dalam sebuah organisasi adalah faktor kunci yang memengaruhi kesuksesan dan produktivitas perusahaan. PT Telkom Akses Cirebon telah mengadopsi metode penilaian kinerja dengan sistem nilai C, yang mencerminkan hasil appraisal gabungan dari atasan, bawahan, dan rekan sebaya karyawan. Skala penilaian ini mengartikan kinerja karyawan sebagai berikut: C1 adalah baik sekali, C2 adalah baik, C3 adalah cukup, C4 adalah kurang, dan C5 adalah sangat kurang. Semakin meningkat porsi karyawan dengan nilai C1 dan C2 (baik sekali dan baik) dibandingkan dengan tahun sebelumnya, menunjukkan kinerja karyawan Telkom Akses Cirebon semakin baik.

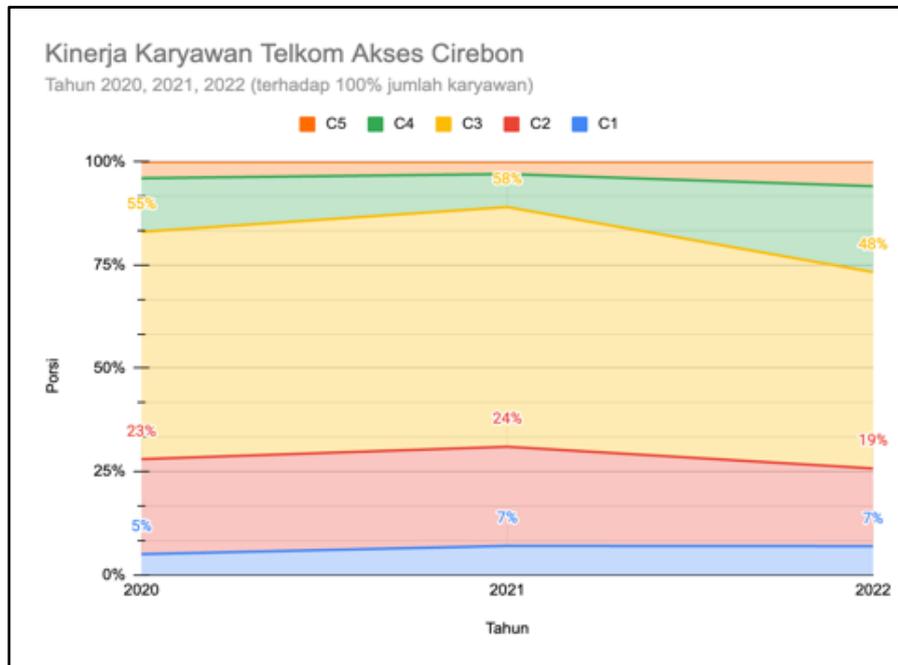
Berikut ini adalah tabel porsi (dalam persen) jumlah karyawan Telkom Akses dalam tahun 2020, 2021 dan 2022, dikelompokkan sesuai dengan nilai kinerjanya.

Tabel 1.1 Kinerja karyawan Telkom Akses Cirebon tahun 2020 s.d. 2021
(dikelompokkan sesuai porsi jumlah karyawan dengan nilai tertentu)

Nilai Kinerja	2020	2021	2022
C1	5%	7%	7%
C2	23%	24%	19%
C3	55%	58%	48%
C4	13%	8%	21%
C5	4%	3%	6%

Sumber: Telkom Akses Cirebon, data olahan penulis (2023)

Apabila dibuat dalam bentuk diagram, maka pengelompokan karyawan sesuai dengan nilai kinerjanya di atas akan bisa ditampilkan sebagai berikut:



Gambar 1.2 Kinerja karyawan Telkom Akses Cirebon tahun 2020 s.d. 2021

Sumber: Telkom Akses Cirebon, data olahan penulis (2023)

Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa porsi jumlah karyawan yang mendapatkan nilai C1 (baik sekali) dari tahun 2020 ke 2021 mengalami kenaikan 2% yaitu dari 5% ke 7%, sedangkan dari tahun 2021 ke 2022 mengalami stagnasi atau tetap. Kemudian, porsi karyawan dengan nilai C2 (baik) dari tahun 2020 ke 2021 mengalami kenaikan 1% yaitu dari 23% menjadi 24%, sementara di tahun berikutnya yaitu tahun 2022 mengalami penurunan 5% yaitu dari 24% menjadi 19%. Sementara itu, porsi karyawan dengan nilai C3 (cukup) dari tahun 2020 ke 2021 mengalami kenaikan 3% yaitu dari 55% menjadi 58%, sedangkan di tahun 2021 ke tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 10% yaitu dari 58% menjadi 48%. Untuk porsi karyawan dengan nilai C4 (kurang), mengalami penurunan dari tahun 2020 ke 2021 sebesar 5% yaitu dari 13% menjadi 8%, sedangkan di tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar 13% menjadi 21%. Lebih jauh, porsi karyawan

dengan nilai C5 (sangat kurang), menurun di 1% dari tahun 2020 dengan porsi 4% menjadi 3% di tahun 2021, sedangkan di tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar 3% menjadi 6%.

Dengan begitu dapat diambil kesimpulan sementara bahwa, kinerja karyawan Telkom Akses Cirebon dari tahun 2020 ke tahun 2021 mengalami kenaikan, ditandai dengan porsi karyawan dengan nilai kinerja C1 (baik sekali), C2 (baik) dan C3 (cukup) secara bersama mengalami kenaikan sementara porsi karyawan dengan nilai kinerja C4 (kurang) dan C5 (sangat kurang) mengalami penurunan. Kemudian dari tahun 2021 ke tahun 2022 kinerja karyawan Telkom Akses Cirebon mengalami penurunan, ditandai dengan porsi karyawan dengan nilai kinerja C1 (baik sekali), C2 (baik) dan C3 (cukup) secara bersama mengalami penurunan, sementara porsi karyawan dengan nilai kinerja C4 (kurang) dan C5 (sangat kurang) mengalami peningkatan.

Dengan adanya penurunan di tahun 2022 di atas, muncul pertanyaan penting, yaitu apa yang mungkin menjadi penyebab penurunan kinerja karyawan tersebut?

PT Telkom Akses Area Cirebon merupakan sebuah perusahaan dengan 197 karyawan tetap yang berdedikasi dalam menyediakan pelayanan publik yang beroperasi selama 24 jam setiap hari, sepanjang 365 hari dalam setahun. Untuk memenuhi tuntutan tinggi dalam menyediakan pelayanan yang konsisten dan terus-menerus, perusahaan ini telah menerapkan sistem pergiliran masuk (*shift system*) pada hari Sabtu dan Minggu serta hari libur nasional. Meskipun pendekatan ini memiliki tujuan yang jelas dalam menjaga operasional berjalan lancar, dampaknya ternyata menciptakan serangkaian masalah yang menimbulkan keluhan yang signifikan dari karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Operasional PT Telkom Akses Area Cirebon pada bulan April 2023, dapat diidentifikasi bahwa sistem pergiliran masuk pada hari Sabtu dan Minggu telah menjadi sumber ketidakpuasan utama di kalangan karyawan. Walaupun mereka memiliki jadwal yang bergantian, hal ini tidak dapat menghapuskan rasa ketidaknyamanan dan beban kerja ekstra yang harus mereka tanggung. Akibatnya, banyak dari mereka terpaksa bekerja pada

hari libur Sabtu atau Minggu, tanpa mendapatkan kesempatan untuk menikmati waktu istirahat yang layak. Keluhan ini merupakan isu yang serius yang telah mengganggu stabilitas lingkungan kerja di perusahaan.

Selain masalah pergiliran masuk, ditemukan keluhan lain yang muncul dari karyawan yaitu keluhan tersebut berkaitan dengan kebijakan perusahaan terkait dengan kerja lembur. Sistem kerja lembur yang diterapkan oleh perusahaan telah menyebabkan beban kerja yang berlebihan bagi sebagian besar karyawan, yang merasa mereka tidak hanya harus beroperasi selama waktu kerja reguler mereka tetapi juga seringkali harus melebihi batasan jam kerja normal. Ini menciptakan kelelahan fisik dan mental yang signifikan di kalangan karyawan, yang merasa terbebani oleh kebijakan perusahaan yang menuntut mereka untuk bekerja lebih lama. Tuntutan yang dialami karyawan ini menunjukkan tidak sebanding sehingga mengakibatkan stres kerja pada karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan lainnya salah satu permasalahan utama yang menjadi sumber ketidakpuasan karyawan adalah lama bekerja melebihi jam kerja harian yang telah ditentukan, sering kali dikenal sebagai kerja lembur. Karyawan merasa terbebani oleh tuntutan untuk bekerja lebih dari batasan waktu yang telah ditentukan, yang mengakibatkan dampak negatif pada keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Wartono (2017) yang menunjukkan bahwa apabila karyawan dihadapkan pada beban kerja yang berat namun harus diselesaikan dalam waktu singkat, mereka kemungkinan akan mengalami stres akibat tekanan untuk mencapai target pekerjaan. Berkaitan dengan itu Shukla dan Srivastava (2016) mengaitkan dimensi waktu dalam skala pengukuran stres kerja selain dimensi *anxiety*.

Selain itu, dalam wawancara yang dilakukan pada bulan Mei 2023 dengan Manajer Finance dan HR PT. Telkom Akses Area Cirebon, isu kerja lembur juga muncul sebagai keluhan yang signifikan. Karyawan merasa tertekan oleh tekanan kerja yang mengharuskan mereka untuk bekerja lebih lama daripada yang diatur dalam jam kerja harian. Selain itu, karyawan juga menyuarakan keprihatinan

mereka terkait dengan target kinerja yang sangat tinggi, yang kadang-kadang sulit untuk dicapai dan dapat menyebabkan stres atau perasaan tidak nyaman (*anxiety*).

Menurut Mangkunegara (2021), salah satu bentuk perilaku yang dapat mengganggu kinerja perusahaan yaitu stres kerja. Temuan dari penelitian Massie (2018) menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi tingkat stres kerja, maka kinerja karyawan cenderung menurun. Banerjee dan Mehta (2016) menyampaikan bahwa stres kerja juga menjadi kontributor utama tingkat stres yang tinggi pada guru yang mengakibatkan kinerja yang buruk.

Disisi lain, permasalahan literasi digital juga menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi oleh PT. Telkom Akses Area Cirebon. Di era digital yang berkembang pesat, aplikasi digital telah menjadi inti dari banyak operasi bisnis dan proses kerja. Dalam lingkungan perusahaan yang semakin bergantung pada teknologi ini, PT. Telkom Akses Area Cirebon tidak terkecuali, di mana aplikasi digital memainkan peran yang semakin penting dalam mendukung operasional harian perusahaan. Namun, dalam upaya untuk memahami dan memitigasi beberapa isu yang muncul terkait dengan penggunaan aplikasi digital di tempat kerja, tesis ini akan merinci latar belakang yang mendasari masalah tersebut.

Literasi digital sebagaimana yang disampaikan oleh Naufal (2021) adalah bentuk kemampuan untuk mendapatkan, memahami, dan menggunakan informasi yang berasal dari berbagai sumber dalam bentuk digital. Nikou *et al.* (2022) menyampaikan literasi digital tidak hanya melibatkan kemampuan untuk menggunakan perangkat lunak atau mengoperasikan perangkat digital, tetapi juga melibatkan berbagai keterampilan kognitif, motorik, sosial, dan emosional yang kompleks yang dibutuhkan oleh pengguna untuk berfungsi secara efektif dalam lingkungan digital yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Abas *et al.* (2019), ditemukan bahwa ada hubungan yang kuat antara literasi digital yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Maintenance PT Telkom Akses Area Cirebon, salah satu isu yang mencuat masalah penggunaan banyaknya *IT tools/aplikasi* media daring. Hal ini mengakibatkan para karyawan harus

melakukan banyak proses di beberapa aplikasi berbeda. Karyawan merasa terbebani oleh keharusan menggunakan banyak aplikasi *IT tools* untuk melakukan tugas-tugas dalam bekerja. Di sisi lain, dalam wawancara yang dilakukan dengan Manajer Provisioning, keluhan yang serupa muncul. Para karyawan merasa bahwa terlalu banyak *IT tools* yang harus diakses dan dikerjakan dan hal ini menciptakan kebingungan dan memperlambat proses kerja. Manajer Assurance yang diwawancarai pada bulan Juni 2023, menyampaikan keluhan yang serupa tentang jumlah *IT tools* yang berlebihan. Mereka menyoroti fakta bahwa penggunaan beragam dan banyak aplikasi digital dalam menjalankan tugas yang diberikan dalam bekerja membuat karyawan merasa terbebani dan perlu waktu yang lama untuk menyelesaikan pekerjaan.

Dari fenomena di atas, terlihat bahwa karyawan PT Telkom Akses Area Cirebon mengalami masalah dalam menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang ditentukan saat bekerja dengan banyaknya aplikasi digital yang digunakan, yang merupakan salah satu indikasi adanya kelemahan dalam literasi digital.

Berdasarkan fenomena-fenomena di PT. Telkom Akses area Cirebon tersebut di atas dapat diduga penyebab penurunan kinerja karyawan adalah stres kerja dan literasi digital karyawan.

Stres kerja dapat memberikan dampak negatif pada produktivitas, sementara literasi digital yang buruk dapat menghambat kemampuan karyawan dalam menghadapi tugas-tugas digital yang semakin kompleks. Stres kerja sering digambarkan berkaitan erat dengan kinerja dan mempunyai implikasi serius terhadap kinerja individu dan organisasi. Karyawan yang mengalami stres kemungkinan besar tidak sehat, kurang termotivasi, kurang produktif dan kurang aman dalam bekerja sebagaimana yang disampaikan oleh Karim (2022). Sumber stres kerja berkontribusi terhadap berkurangnya kepuasan kerja, berkurangnya kualitas kerja, tingginya pergantian pekerja, ketidakhadiran, berkurangnya kinerja pekerja secara keseluruhan dan berkurangnya kinerja organisasi. Putra *et al.* (2020) menyebutkan bahwa terlalu banyak stres jelas dibuktikan dengan penurunan substansial dalam kinerja dan efektivitas organisasi.

Sedangkan menurut Sariwulan (2020) dan Fauzi *et al.* (2020) literasi digital yang baik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja. Di antara indikator literasi digital yang baik menurut Sariwulan (2020) adalah kemampuan untuk mengakses dan menggunakan beberapa media daring serta memilih informasi secara akurat.

Oleh karena itu, penelitian ini akan mencoba menganalisa hubungan antara stress kerja dan literasi digital terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Akses Area Cirebon. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor ini, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk meningkatkan kinerja karyawan PT Telkom Akses Area Cirebon.

1.3. Perumusan Masalah

1. Bagaimana stres kerja karyawan PT Telkom Akses Area Cirebon?
2. Bagaimana literasi digital karyawan PT Telkom Akses Area Cirebon?
3. Bagaimana kinerja karyawan PT Telkom Akses Area Cirebon?
4. Seberapa besar pengaruh stress kerja dan literasi digital terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses Area Cirebon secara parsial dan simultan?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Menganalisa stres kerja karyawan PT Telkom Akses Area Cirebon.
2. Menganalisa literasi digital karyawan PT Telkom Akses Area Cirebon.
3. Menganalisa kinerja karyawan PT Telkom Akses Area Cirebon.
4. Menganalisa pengaruh stress kerja dan literasi digital terhadap kinerja karyawan PT Telkom Akses Area Cirebon secara parsial dan simultan.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan pengambil keputusan untuk menentukan strategi manajemen beban kerja dan penerapan teknologi digital yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan mengenai kajian pustaka dari penelitian-penelitian terdahulu sehingga dapat menemukan kesenjangan penelitian dan menentukan posisi penelitiannya. Dalam bab ini juga membahas proses pembentukan kerangka pemikiran dari penelitian ini.

c. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai jenis penelitian, operasional variabel, tahapan penelitian, situasi sosial, pengumpulan data beserta sumber data, validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan mengenai karakteristik responden dan hasil penelitian. Data tersebut dianalisis dalam pembahasan hasil penelitian.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini diuraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan usulan saran dalam aspek akademis dan praktis.