

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pada era globalisasi merupakan salah satu tantangan bagi perusahaan untuk mengembangkan sumber daya manusia yang dimilikinya. Perusahaan menuntut karyawan untuk bekerja secara maksimal melalui pengembangan manajemen sumber daya manusia. Menurut Handoko (2010:03), manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Maka demikian unsur utama manajemen sumber daya manusia adalah manusia.

Sumber daya manusia berhubungan dengan kinerja karyawan. Sumber daya manusia yang kompeten dengan kinerja yang baik dapat menunjang keberhasilan bisnis. Kinerja karyawan menurut Hasibuan (2009:121) menyatakan bahwa kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Handoko (2011) yaitu meliputi motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi pekerjaan, sistem kompensasi.

Menurut Handoko (2011:252), motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan. Motivasi kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini didukung oleh Mangkunegara (2009) yang menjelaskan

bahwa motivasi berpengaruh nyata terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kinerja pegawai.

Berdasarkan penelitian oleh Irawati (2018) motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. selaras dengan penelitian Yuliyanti (2016) Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Oktavianti (2020) bahwa Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Selain motivasi kerja, stres kerja juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Tallo (2015) mengungkapkan, apabila seorang karyawan mengalami stres akan berdampak pada penurunan kinerja. Menurut Nursyamsi (2012) stres kerja adalah reaksi kerja terhadap karakteristik lingkungan yang akan dihadapi oleh karyawan, termasuk di dalamnya ancaman dan rasa tidak nyaman bekerja pada suatu organisasi. Handoko (2008:167) mengemukakan stres sebagai suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang.

Berdasarkan penelitian oleh Irawati (2018) bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Diputra dan Surya (2019) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu pula penelitian oleh Julvia (2016) stres kerja terhadap kinerja karyawan signifikan

berpengaruh negatif, yang artinya bila tingkat stres dikurangi maka kinerja akan meningkat.

Adapun Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Telkom Akses yang bekerja di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Jombang sebagai karyawan teknisi outsourcing.

PT. Telkom Jombang merupakan perusahaan yang beroperasi di bidang jasa telekomunikasi. Seluruh karyawan di PT. Telkom memiliki peran penting dalam pekerjaannya, terutama karyawan teknisi. Adapun total karyawan sekitar 119 dari berbagai divisi. Sedangkan karyawan bagian teknisi yang akan menjadi responden dalam penelitian ini adalah 63 karyawan.

Fenomena yang terjadi yaitu rendahnya kinerja karyawan pada bagian teknisi gangguan, hal ini diketahui dalam data TTR (*Time To Recovery*) / kemampuan menyelesaikan gangguan.

Tabel 1.1
Data TTR Karyawan Teknisi Bulan Januari-Juni 2020

Periode (Bulan)	TTR Datel Jombang (%)
Januari	86,67%
Februari	84,98%
Maret	84,43%
April	88,36%
Mei	86,52%
Juni	90,00%

Sumber : Data War-P Supervisor Datel Jombang

Karyawan teknisi dalam menyelesaikan gangguan jaringan masih belum maksimal meski jam kerja karyawan teknisi termasuk panjang mulai pukul 7 pagi hingga 5 sore. Berdasarkan data diatas bahwa pada bulan Januari sampai

Juni kemampuan mengatasi gangguan jaringan masih fluktuatif dan belum mencapai persentase yang maksimal.

Pada kinerja karyawan teknisi pasang baru juga rendah. Hal ini berdasarkan data laporan target pencapaian karyawan teknisi.

Tabel 1.2
Data Target Karyawan Teknisi Bulan Januari – Juni 2020

Periode (Bulan)	Target Perusahaan (Pusat)	Target Didapat (Sales)	Capaian Teknisi (Real)
Januari	1.200	840	834
Februari	1.200	993	986
Maret	1.200	1.170	1.159
April	1.200	1.116	1.107
Mei	1.200	934	928
Juni	1.200	878	872

Sumber : Data War-P Supervisor Datel Jombang

Mulai bulan Januari pusat menetapkan target mencapai 40 pasang baru setiap harinya, sedangkan sebelumnya target karyawan teknisi masih 30 pasang baru perhari. Pada bulan februari dan maret terjadi peningkatan capaian teknisi karena banyak tim lembur akibat wabah covid19. Hal ini dikarenakan jika target tidak terpenuhi maka akan terhalang kenaikan gaji dan gaji karyawan juga dipengaruhi oleh *achievement KPI (Key Performance Indicators)* karyawan. Selain itu pada awal tahun juga diketahui jumlah tenaga kerja lebih banyak namun menurun hingga bulan juni, sehingga bulan april hingga juni karyawan yang tersisa memiliki beban kerja yang tinggi.

Mulanya total jumlah karyawan adalah 73 orang namun semakin menurun menjadi 63 orang. Jumlah karyawan keluar yaitu teknisi IOAN sebanyak 4 orang dan 6 orang karyawan PSB. Karyawan PSB sendiri awalnya berisikan 22 tim atau 44 orang dan menurun menjadi 19 tim atau 34 orang. Sehingga

diketahui beban kerja dari target yang ditetapkan oleh pusat yaitu 1.200 target ditanggung oleh 22 tim hasilnya sekitar 54 order pemasangan untuk setiap tim. Sedangkan akibat penurunan karyawan maka target perusahaan 1.200 ditanggung oleh 19 tim hasilnya sekitar 63 order pemasangan untuk setiap tim. Maka jumlah karyawan yang semakin sedikit dan order pemasangan masih tinggi menyebabkan tingginya beban kerja karyawan.

Selain itu data OFI (*Opportunity for Improvement*) / kesempatan untuk memperbaiki, yaitu sebuah data laporan dimana merupakan analisis penyebab dan apa yang harus lebih ditingkatkan lagi pada karyawan PT. Telkom Jombang.

Tabel 1.3
Data OFI Karyawan Teknisi Bulan April-Juni 2020

<i>Alert</i> (Waspada)	<i>Root Cause Analisis</i> (Analisis Akar Penyebab)
Jumlah Gangguan Ubis Jombang Tinggi.	Tiket open sektor Jombang sangat banyak dibanding STO lain.
Banyak Pelanggan Komplain karena belum dikunjungi Teknisi.	Jumlah <i>Work Order</i> meningkat setiap harinya sehingga order yang tidak sempat dikunjungi sering terlupakan.
PSB masih belum mencapai target.	Banyaknya pelanggan baru dan kurang karyawan teknisi yang menangani.

Sumber : Data War-P Supervisor Datel Jombang

Pada data diatas terlihat bahwa banyak pelanggan komplain karena belum dikunjungi teknisi akibat tingginya gangguan jaringan di Telkom Jombang dan target perbaikan yang tinggi.

Adapun rendahnya kinerja karyawan teknisi diduga akibat mengalami stres kerja dan motivasi kerja yang rendah. Berdasarkan wawancara dan data OFI karyawan teknisi, stres kerja terjadi karena banyak pelanggan yang

komplain, jumlah order semakin bertambah, serta jika target yang didapat tidak tercapai akan terhalang mendapatkan kenaikan gaji. Sedangkan untuk motivasi kerja yang rendah terutama disebabkan tidak ada insentif dan asuransi kesehatan dari perusahaan.

Fenomena stres kerja yaitu bahwa karyawan teknisi sering kelelahan saat bekerja, karyawan sering merasa kurang bersemangat dalam bekerja karena tuntutan mencapai target, serta karyawan sering terlambat menangani keluhan customer untuk perbaikan jaringan (*maintenance*) atau pasang baru.

Sedangkan fenomena motivasi kerja berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan teknisi diketahui bahwa tidak ada insentif yang diberikan oleh perusahaan, karyawan teknisi dalam melaksanakan pekerjaan dilengkapi dengan alat pelindung namun masih belum mempunyai asuransi kesehatan, dan hubungan kerja dengan atasan kurang karena karyawan teknisi tidak dapat menyampaikan keluhan mereka secara langsung dan menyampaikannya melalui *team leader* yang sering kali terlupakan.

Sehubungan dengan hal diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Teknisi Outsourcing PT. Telkom Akses Jombang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawanteknisi PT. Telkom Akses Jombang?

2. Apakah terdapat pengaruh signifikan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan teknisi PT. Telkom Akses Jombang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan teknisi PT. Telkom Akses Jombang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan teknisi PT. Telkom Akses Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis dari hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat agar dapat menambah pengetahuan dalam bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia terutama mengenai Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan mengenai stres kerja dan motivasi kerja karyawan agar kedepannya karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

- b. Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya dengan variabel yang sama maupun variabel yang lainnya.