

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi bagi sebuah organisasi atau perusahaan, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat penting. Kemajuan perusahaan ditentukan oleh sumber daya manusia (SDM), kualitas Sumber Daya Manusia (tenaga kerja) dengan menghubungkan individu dengan pekerjaan harus diperhatikan di setiap organisasi. Hal yang paling penting dari sebuah organisasi atau perusahaan ialah sumber daya manusia. Perusahaan akan bisa maju karena adanya pengelolaan manusia yang baik, baik dari pengelolaan organisasi maupun pengelolaan pengurusnya. Sumber Daya Manusia yang baik akan dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan, begitupun sebaliknya jika sumber daya manusia itu buruk atau tidak baik maka akan menurunkan bisnis dari suatu perusahaan. Selain itu karyawan merupakan aset yang sangat bernilai bagi perusahaan, salah satu faktor untuk meningkatkan pengelolaan organisasi yaitu kinerja karyawan (Larasati, 2018).

Tidak dapat dipungkiri bahwa sumber daya manusia merupakan faktor produksi yang penting, mengingat bahwa penggunaan faktor produksi lain sepenuhnya dilakukan oleh manusia. Manusia merupakan individu yang unik yang memiliki perbedaan satu sama lain serta dapat berinteraksi dengan berbagai cara. Oleh karena itu manusia perlu dikelola dan dikoordinasikan dengan baik agar dapat bekerja sama sebagai satu kesatuan dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut (Mangkunegara, 2018) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Seorang karyawan akan bertanggung jawab dalam segala tugasnya jika karyawan itu bisa untuk melakukan tugasnya dengan baik. Menurut (Putra, 2021) Kinerja karyawan menjadi aspek paling penting dalam pertumbuhan suatu perusahaan, yang menentukan perusahaan itu bisa maju atau tidak. Dalam meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan menempuh beberapa cara misalnya melalui pemberian kompensasi yang layak, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Namun, jika seorang karyawan telah merasakan tekanan dalam pekerjaannya itu akan menimbulkan stres kerja yang berpengaruh pada kinerja karyawan.

PT. Indosat Ooredoo merupakan salah satu perusahaan penyedia jaringan internet dan telepon terkemuka di Indonesia yang salah satunya memiliki anak perusahaan Kartu Perdana Tri (3) sudah 2 tahun bergabung dibawah naungan PT. Indosat Ooredoo dan telah memiliki berbagai cabang di kota-kota besar salah satunya adalah cabang Jombang yang beralamat di Perumahan Firdaus Mansion Blok G-15, Pulo Lor, Kabupaten Jombang, Jawa Timur. Salah satu tolak ukur keberhasilan cabang anak perusahaan Kartu Perdana Tri (3) adalah keberhasilan pemasaran yang dilakukan oleh marketing. Sebagai staff pemasaran tentu target penjualan menjadi hal yang *urgent* dalam kinerja seorang marketing. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam marketing di anak perusahaan Kartu Perdana Tri (3) terkait dengan kinerjanya.

Ada 2 divisi di PT. Indosat Ooredoo di Anak Perusahaan Kartu Perdana TRI (3) Cabang Jombang, tetapi penelitian ini hanya mengambil divisi Marketing di PT. Indosat Ooredoo Di Anak Perusahaan Kartu Perdana TRI (3) Cabang Jombang sangat mengharapkan agar setiap karyawan menunjukkan kinerja yang baik. Fenomena yang ditemui dalam hal kinerja karyawan menurut wawancara yang dilakukan peneliti, ditemukan permasalahan penurunan kinerja karyawan. Penurunan kinerja karyawan sangat berdampak pada pendapatan di PT. Indosat Ooredoo Di Anak Perusahaan Kartu Perdana TRI (3) Cabang Jombang. Pendapatan di PT. Indosat Ooredoo Di Anak Perusahaan Kartu Perdana TRI (3) Cabang Jombang menjadi tidak stabil tiap bulannya. Ketidakstabilan tersebut jika tidak segera diatasi dengan cara menaikkan kinerja para karyawan akan berakibat fatal.

Menurut (Koopmans, 2014) cara mengukur kinerja karyawan dapat menggunakan 3 indikator sebagai berikut yaitu: Task Performance (TP), Contextual Performance (CP), Productive Work Behavior (PWB). Penerapan kinerja karyawan ini yang terjadi di PT. Indosat Ooredoo Di Anak Perusahaan Kartu Perdana Cabang Jombang khususnya pada divisi marketing, yaitu naik turunnya pada penjualan perdana yang disebabkan oleh kurangnya promosi sehingga hal tersebut dapat menimbulkan barang tidak terjual banyak yang tidak dapat memenuhi target penjualan perdana tri pada bulan yang tersebut. Hal ini memungkinkan perusahaan menambah jam kerja atau lembur pada bagian marketing karena jika tidak ditambah jam kerja atau lembur produksi tersebut tidak memenuhi target yang ditetapkan oleh perusahaan dan customer. Oleh karena itu,

diduga bahwa kinerja karyawan mempengaruhi naik turunnya kualitas perusahaan. Hal ini didukung oleh penelitian (Sharmilee Bala Murali, 2017) yang berjudul *Impact Of Job Stres On Employee Performance*.

Menurut observasi yang dilakukan peneliti, karyawan kurang mampu menyelesaikan target pekerjaan yang telah ditetapkan di PT. Indosat Ooredoo Di Anak Perusahaan Kartu Perdana Cabang Jombang (Studi Kasus pada Bagian Marketing). Faktor lain kinerja karyawan mengalami naik turun diduga karena stres kerja. Stres juga dapat berpengaruh terhadap kinerja seorang karyawan. Berdasarkan hasil penelitian (Hidayati, 2022) mengatakan bahwa stres kerja dapat berdampak pada peningkatan ataupun penurunan kinerja karyawan tergantung pada bagaimana karyawan dalam menyikapinya, maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan.

Menurut (Herawati, 2022) stres kerja adalah sebuah kemampuan seseorang yang berbeda-beda untuk menyelesaikan masalah mengatasi intensitas dalam dirinya. Artinya bukan sesuatu yang aneh karena hal itu juga berhubungan pada keadaan orang yang normal dan stres tidak semua bersifat negatif, stres yang dihadapi oleh karyawan dikarenakan lingkungan kerja yang dialami akan berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja.

Stres kerja dapat bersifat sementara atau jangka panjang ringan atau berat, sangat tergantung pada seberapa besar kemampuan karyawan untuk menghadapinya. Jika stres bersifat sementara dan ringan, kebanyakan orang dapat

menanganinya atau sekurang-kurangnya dapat mengatasi pengaruhnya dengan cepat, demikian sebaliknya (Wijono, 2012).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Manager Marketing PT. Indosat Ooredoo Cabang Jombang, adapun kinerja karyawan tidak lepas dari stres kerja yang dialami karyawan. Penulis melihat masih ada beberapa aspek yang belum dapat dikatakan baik dari sisi kinerja, yang utamanya disebabkan oleh faktor internal seperti stres kerja. Karyawan merasa target terlalu tinggi dan persaingan semakin ketat karena mulai bermunculan kartu perdana digital yang menarik perhatian kaum milenial. Sehingga marketing stres dan khawatir dalam setiap bulannya tidak dapat memenuhi target sehingga kinerja marketing terus mengalami penurunan. Setiap perusahaan pasti memiliki strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan nya, salah satu upaya yang dapat meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan menjaga tingkatan stres kerja yang dialami karyawan.

Penelitian ini di latar belakang oleh *research gap* pada penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Sharmilee Bala Murali, 2017) yang berjudul *Impact Of Job Stres On Employee Performance* mereka memperoleh hasil dengan kesimpulan bahwa *Job Stres* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*. Artikel yang menemukan linier tidak mampu mempengaruhi kinerja.

Dari penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada salah satu perusahaan jaringan komunikasi kartu perdana yang berada di jombang

yaitu PT. Indosat Ooredoo Di Anak Perusahaan Kartu Perdana Tri (3) Cabang Jombang yang dituangkan dalam judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Indosat Ooredoo Di Anak Perusahaan Kartu Perdana Cabang Jombang (Studi Kasus pada Bagian Marketing).”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian ini adalah : Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian marketing pada PT. Indosat Ooredoo Perdana Tri (3) cabang Jombang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PT Indosat Ooredoo Di Anak Perusahaan Kartu Perdana Tri (3) Cabang Jombang.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat memberikan bukti empiris yang menunjukkan adanya pengaruh Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan dan dapat memberikan masukan kepada manajemen PT. Indosat Ooredoo Di Anak Perusahaan Kartu Perdana Tri (3) Cabang Jombang akan pentingnya pemahaman dari manajemen secara organisasi (perusahaan) terhadap stres kerja terhadap

kinerja dari seluruh karyawan yang dimiliki. Dengan demikian, kinerja karyawan yang semula menurun dapat ditingkatkan kembali sehingga keuntungan perusahaan meningkat.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan informasi serta menambah pengetahuan mengenai penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan Pengaruh Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan.