

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Telkom merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di negara Indonesia. Telkom sebagai perusahaan telekomunikasi besar yang ada di Indonesia sebelum Indonesia merdeka. Telkom didirikan pada tanggal 23 Oktober tahun 1856 pada masa pemerintahan Belanda (PT Telkom Indonesia, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Tri Leksana selaku *officer* 2 HRD pada tanggal 2 Juli 2018 memaparkan bahwa Telkom adalah badan umum milik negara yang sahamnya dimiliki oleh pemerintahan Indonesia sebesar 52,56% dan sisa sahamnya 47,44% dimiliki oleh publik, investor dalam negeri dan Bank of New York. Berdasarkan status dari perusahaan adalah milik negara maka saham dari Telkom diperdagangkan di bursa saham, dan pemegang saham mayoritas adalah pemerintah.

Bapak Tri Leksana selaku *officer* 2 HRD mengatakan bahwa hari jadi Telkom diperingati pada tanggal 23 Oktober. Pada bulan oktober 2018 Telkom tepat berumur 52 tahun. Sampai saat ini Telkom menjadi satu-satunya operator *time* di Indonesia yang mempunyai visi untuk menjadi industri regional yang handal dan Telkom dapat menampakkan eksistensi serta karyanya untuk bangsa.

1.1.2 Visi dan Misi

1.1.2.1 Visi

“Be The King of Digital In The Region”

Mengandung arti bahwa Telkom menjadi Perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Edutainment dan Services* (“*TIMES*”) di kawasan regional.

1.1.2.2 Misi

“Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization”

Memimpin Inovasi Digital Indonesia :

1. Telkom memimpin peran aktif untuk meningkatkan daya saing.
2. Menjadi perusahaan digital terkemuka, Telkom harus menjadi peran model dalam mengembangkan ekosistem dan kolaborasi digital untuk melakukan berbagai inovasi.
3. Telkom mempromosikan dan memberdayakan inovasi digital lokal & pengembangan.

Memimpin Globalisasi :

Manfaatkan inovasi digital Indonesia untuk bersaing secara global.

Sumber: PT Telkom Indonesia, 2017

1.1.3 Logo Perusahaan

Logo adalah identitas sebuah perusahaan yang memiliki peran yang penting. Logo sebuah perusahaan menggambarkan makna dan mempunyai sebuah bentuk (huruf atau lambang). Pada gambar ini akan menunjukkan logo Witel Telkom Yogya yang sudah ditetapkan oleh perusahaan berdasarkan peraturan perusahaan No.PD.201.03/2014 tentang *New Corporate/Brand Identity* tertanggal 20 Juni 2014.

Makna dari logo Telkom yaitu keyakinan dasar untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan sehingga senantiasa memperbaiki hal yang dapat menjadikan kondisi lebih baik dan dapat membentuk Telkom menjadi pemain telekomunikasi terbaik.

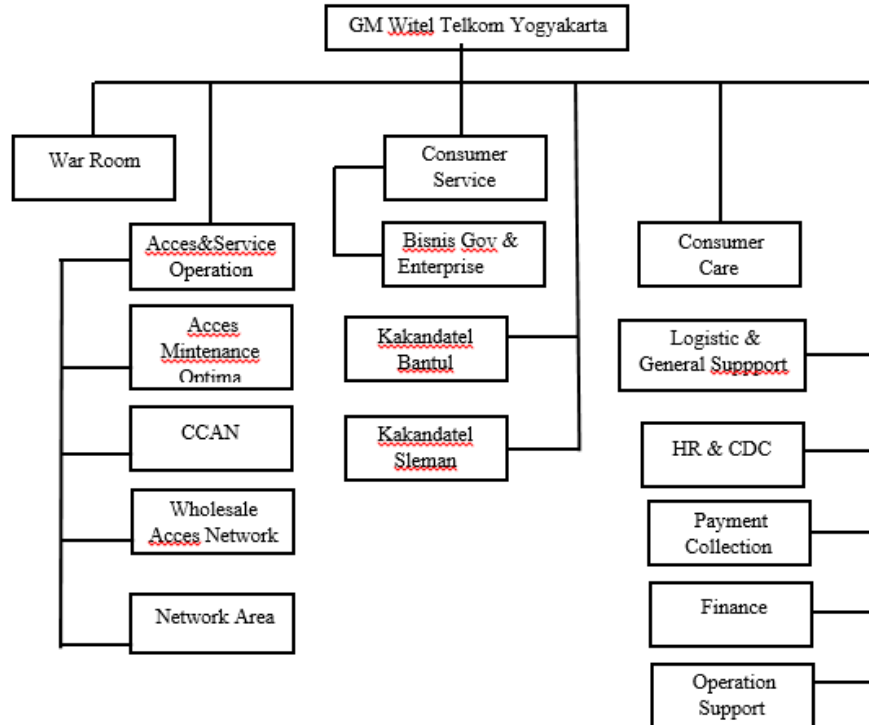


Gambar 1.1 Logo PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta

Sumber: PT Telkom Indonesia, 2017

1.1.4 Struktur Organisasi

Pada Gambar 1.2 mengenai struktur organisasi yang dimiliki oleh perusahaan Witel Telkom Yogyakarta. Didalam perusahaan Witel Telkom Yogyakarta memiliki 13 divisi, yang terdiri War Room, Acces & Service Operation, Acces Mintenance Optima, CCAN, Wholesale Acces Network, Network Area, Consumer Service, Bisnis Gov & Enterprise, Consumer Care, Logistic & General Support, HR & CDC, Payment Collection, Finance dan Operation Support



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Perusahaan Witel Telkom Yogyakarta

Sumber: Leksana (2018)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi persaingan usaha saat ini begitu ketat dan kuat. Perusahaan maupun organisasi yang tidak dapat mengatur kompetensi dan mengikuti arus persaingan bisnis akan mulai tersingkir. Pada umumnya perusahaan atau organisasi yang bertahan adalah perusahaan atau organisasi yang mampu mengatur sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan ataupun organisasi tersebut dengan baik.

Sumber daya manusia dalam perusahaan atau organisasi memiliki peran yang penting, karena sumber daya manusia akan membawa perusahaan kearah yang baik atau buruk. Sumber daya manusia harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai target yang diinginkan, karena sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan dan kegagalan bagi suatu perusahaan atau organisasi. Wirawan (2009:1) mengatakan peran sumber daya manusia terhadap perusahaan yaitu sebagai kekuatan dan sumber energi yang dimiliki perusahaan atau untuk mendorong mencapai tujuan. Sumber daya manusia merupakan aset berharga yang dimiliki oleh perusahaan, apabila didalam perusahaan tidak memiliki sumber daya manusia yang baik maka perusahaan tersebut tidak dapat berjalan dengan lancar (Anonim, 2016).

Sumber daya manusia yang berkontribusi tinggi terhadap suatu perusahaan adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan ide baru sehingga karyawan tersebut mempunyai kemampuan untuk membantu mencapai tujuan perusahaan tersebut. Sumber daya manusia yang baik terdapat potensi karyawan yang dapat diberikan kepada masyarakat untuk menghasilkan barang atau jasa dan dapat mencapai tujuan yang diharapkannya (Sedarmayanti, 2016:4).

Sumber daya manusia menentukan keberhasilan sebuah perusahaan, apabila didalam perusahaan terdapat karyawan dengan kekuatan fisik yang baik dan mempunyai perilaku jujur dan adil maka akan mempengaruhi kinerja dan kualitas perusahaan (Ratna, 2016). Sumber daya manusia dalam perusahaan yang memiliki karyawan jujur, loyal, bertanggung jawab, disiplin, profesional dan bermental tangguh maka dapat membangun perusahaan menjadi baik (Wardhana, 2014:2). Perusahaan

dengan sumber daya manusia yang baik akan membuat kepuasan kerja yang tinggi karyawan dengan pekerjaannya, sehingga tingkat stres karyawan menurun.

Anjani (2016) menjelaskan mengenai fenomena kepuasan kerja melalui sebuah riset yang dilakukan pada 46.650 karyawan dengan dimensi mengenai kepuasan mereka terhadap aspek-aspek kerja, seperti jenjang karier, *work-life balance*, serta gaji dan tunjangan mengungkapkan bahwa karyawan merasa puas secara keseluruhan.

Kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaannya akan menentukan keuntungan dan kerugian bagi sebuah perusahaan. Kepuasan kerja dalam perusahaan terjadi apabila karyawan sudah terpenuhi harapan dan kebutuhannya. Sumber daya manusia didalam perusahaan akan mendapat keuntungan karena karyawan termotivasi dan giat bekerja agar kebutuhannya tercapai (Anoraga, 2014:79). Untuk mempertahankan sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan, perusahaan harus mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan kepuasan kerja terhadap karyawan.

Terdapat faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja didalam perusahaan yaitu faktor jabatan, tunjangan, gaji, jenjang terhadap karir dan *work-life balance* (Anjani, 2016:1-2). Faktor lain yang memengaruhi kepuasan kerja adalah organisasi dan manajemen perusahaan, kesempatan karyawan untuk maju, isi pekerjaan, *supervise*, gaji karyawan, kondisi pekerjaan dan rekan kerja (Rivai dan Sagala, 2013:860).

Pada era saat ini, salah satu fenomena dalam perilaku organisasi yaitu stres kerja karyawan. Pemicu tingkat stres karyawan terdapat beragam faktor, seperti faktor pendapatan, pekerjaan dan masalah lain yang tidak pernah terbayangkan. Menariknya, masyarakat Indonesia mempunyai tingkat stres terendah secara global, karena masyarakat Indonesia yang merasa stres akan mengendalikan stres dengan cara mencurahkan keluhan kepada rekan kerja atau keluarga (Cahya, 2018).

Kebutuhan karyawan dalam perusahaan yang tidak terpenuhi maka akan menimbulkan tekanan terhadap karyawan dan menjadikan stres. Stres perlu dikelola dalam perusahaan untuk mencegah dan mengantisipasi adanya dampak buruk yang dapat terjadi (Naufal dan Prasetyo, 2017:58). Stres kerja merupakan keadaan cemas dan

tertekan yang disebabkan oleh pekerjaan. Karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan sedang mengalami stres maka akan membuat rendahnya kepuasan kerja karyawan.

Stres dapat terjadi apabila karyawan mendapat respon fisik dan emosional yang berbahaya akibat terlalu banyak tuntutan pekerjaan (Tampubolon, 2012:254). Stres ketika seseorang sedang mengalami keadaan tertekan diluar batas kemampuannya, lalu dibiarkan tanpa adanya solusi (Fahmi, 2013:256). Stres disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu stres karena adanya tekanan dari dalam sedangkan faktor internal adalah stres karena adanya tekanan dari luar (Fahmi, 2013:258).

Menentukan arah hubungan dalam penelitian, peneliti menggunakan penelitian terdahulu sebagai dasarnya. Tunjungsari (2011) yang meneliti kantor pos Indonesia mempunyai hasil bahwa pengaruh stres kerja mempunyai signifikan positif terhadap kepuasan kerja. Hanim (2016) dengan objek penelitian pada karyawan *Hull Construction* di PT.Dok dan Perkapalan Surabaya menunjukkan hasil bahwa stres kerja mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja. Li *et al.* (2014:1) dengan objek petugas kesehatan provinsi Heilongjiang di China memiliki hasil bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian selanjutnya mempunyai hasil sama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Bemana *et al.* (2013:233) dengan objek Kotamadya dari daerah Shiraz di Iran menunjukkan hasil signifikan negatif antara stres kerja dengan kepuasan kerja, mempunyai arti bahwa stres kerja yang tinggi maka kepuasan kerjanya akan rendah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Bambang sebagai Asisten *Manager Acces dan Service Operation* pada tanggal 13 Maret 2018 bahwa persaingan dalam industri telekomunikasi semakin ketat, pertumbuhan telekomunikasi Indonesia dari tahun ke tahun selalu meningkat. Oleh karena itu Witel Telkom Yogyakarta selalu menjaga prioritas pelanggan agar pelanggan tetap setia dengan produk dari Telkom, sehingga untuk menjaga kesetiaan, karyawan selalu berusaha memberikan hasil yang terbaik untuk pelanggan, apabila ada pengaduan dan masalah dari pelanggan,

karyawan Teknisi Telkom dengan sigap untuk membantu dan mensurvei penyebab dari hambatan tersebut, sehingga apabila dikantor mempunyai pekerjaan, maka karyawan harus meninggalkan pekerjaan tersebut dan harus mementingkan pengaduan dari pelanggan.

Hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dengan Bapak Tri Leksana selaku *officer 2 HRD* pada tanggal 2 Juli 2018 bahwa banyaknya pesaing, membuat karyawan divisi marketing harus berusaha lebih untuk mempromosikan produk Indihome dari Telkom wilayah Yogyakarta. Untuk tahun 2018 Telkom mempunyai tujuan agar tembus lima juta dua ratus produk. Sehingga apabila target dari karyawan marketing terpenuhi maka karyawan akan mendapat bonus lebih dari perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ciptadi Widodo selaku Asisten *Manager HRD* pada tanggal 2 Juli 2018 fenomena banyaknya pesaing tersebut dapat menjadi tantangan bagi Witel Telkom Yogyakarta untuk lebih bekerja maksimal sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk itu perlu adanya sumberdaya manusia yang mendukung agar perusahaan dapat berjalan dengan efektif.

Tabel 1.1 Preliminary Kepuasan Kerja Telkom Witel Yogyakarta

No	Pernyataan	Persen	Keterangan
1	Pekerjaan saya sangat menarik	82%	Tinggi
2	Saya merasa senang dengan tingkat tanggung jawab dalam pekerjaan saya	83%	Tinggi
3	Tunjangan yang saya peroleh cukup	72%	Sedang Cenderung Tinggi
4	Perusahaan memberikan gaji lebih baik dari pesaing	74%	Tinggi

5	Saya puas dengan tingkat kemajuan saya	78%	Tinggi
6	Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik maka saya akan dipromosikan	76%	Tinggi
7	Atasan yang memberikan dukungan	79%	Tinggi
8	Atasan yang memiliki motivasi tinggi	84%	Tinggi
9	Meminta seseorang untuk melakukan pekerjaan tertentu, pekerjaan tersebut terselesaikan dengan baik	80%	Tinggi
10	Saya menikmati bekerja dengan rekan kerja	86%	Tinggi
		80%	

Sumber: Data Preliminary test yang telah diolah

Pada tabel 1.1 mengenai hasil olah data *preliminary test* terkait kepuasan kerja pada Witel Telkom Yogyakarta, ditemukan dari 35 responden terdapat hasil 80% mempunyai arti bahwa kepuasan kerja pada Witel Telkom Yogyakarta dikategorikan tinggi. Pada tabel 1.1 diketahui persentase kepuasan kerja tertinggi sebesar 86%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan pada Witel Telkom Yogyakarta merasa puas dan menikmati bekerja dengan rekan kerja, karena rekan kerja yang cocok akan menambah kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja terendah yaitu tunjangan yang diperoleh karyawan cukup dari Witel Telkom Yogyakarta dengan angka 72% dari 35 responden. Artinya bahwa beberapa karyawan perusahaan mengatakan perusahaan memberikan tunjangan yang

rendah dan tidak mencukupi karyawan. Perhitungan untuk menentukan keterangan pada tabel diatas menggunakan garis kontinum yang telah diolah oleh peneliti, sangat rendah mempunyai rentang nilai 16,6% - 30,5%, rendah mempunyai rentang nilai >30,5% - 44,4%, sedang cenderung rendah mempunyai rentang nilai >44,4% - 58,3%, sedang cendang tinggi >58,3% - 72,2%, tinggi mempunyai nilai >72,2% - 86,1% dan yang terakhir sangat tinggi mempunyai rentang nilai >86,1%-100%.

Tabel 1.2 Preliminary Stres Kerja Telkom Witel Yogyakarta (2018)

No	Pernyataan	Persen	Keterangan
1	Mengalami stres dan merasa tertekan	37%	Rendah
2	Memikirkan pekerjaan setelah bekerja	51%	Sedang Cenderung Rendah
3	Merasa kelelahan dalam menyelesaikan pekerjaan	48%	Sedang Cenderung Rendah
4	Adanya desakan waktu kerja yang membuat pekerjaan jadi kurang maksimal	41%	Rendah
5	Melakukan lebih dari satu pekerjaan dalam satu waktu	51%	Sedang Cenderung Rendah
6	Atasan memberikan tekanan yang berat	38%	Rendah

7	Lingkungan kerja yang kurang nyaman	37%	Rendah
		43%	

Sumber: Data Preliminary test yang telah diolah

Pada Tabel 1.2 berdasarkan hasil data yang telah diolah dari *preliminary test* yang dilakukan pada Witel Telkom Yogyakarta diketahui dari 35 responden tingkat stres terendah yaitu 43% mempunyai arti bahwa stres kerja pada Witel Telkom Yogyakarta tergolong rendah. Tingkat stres kerja tertinggi pada Witel Telkom Yogyakarta adalah memikirkan pekerjaan setelah bekerja dan melakukan lebih dari satu pekerjaan dalam satu waktu mempunyai nilai yang sama yaitu sebesar 51%. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa karyawan Witel Telkom Yogyakarta memikirkan pekerjaan yang berkelanjutan ditempat kerja dan diluar tempat kerja serta beberapa karyawan Witel Telkom Yogyakarta mempunyai tugas untuk mengerjakan pekerjaan lebih dari satu dalam kurun satu waktu.

Dengan melalui *preliminary test* kondisi yang dihadapi perusahaan Witel Telkom Yogyakarta terkait stres kerja dan kepuasan kerja yang ditemukan oleh penulis adalah tingkat kepuasan kerja 80% yang mempunyai arti bahwa kepuasan kerja Witel Telkom Yogyakarta tersebut tinggi. Sementara tingkat stres kerja pada Witel Telkom Yogyakarta sebesar 43% mempunyai arti bahwa stres kerja Witel Telkom Yogyakarta rendah. Perhitungan untuk menentukan keterangan pada tabel diatas menggunakan garis kontinum yang telah diolah oleh peneliti, sangat rendah mempunyai rentang nilai 16,6% - 30,5%, rendah mempunyai rentang nilai >30,5% - 44,4%, sedang cenderung rendah mempunyai rentang nilai >44,4% - 58,3%, sedang cendang tinggi >58,3% - 72,2%, tinggi mempunyai nilai >72,2% - 86,1% dan yang terakhir sangat tinggi mempunyai rentang nilai >86,1%-100%.

Dari hasil preliminary dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan Witel Telkom Yogyakarta tinggi dan stres kerja rendah. Alasan peneliti meneliti di perusahaan Witel Telkom Yogyakarta yaitu peneliti ingin mengetahui apakah benar

yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah stres kerja karyawan. Sehingga disimpulkan berdasarkan penelitian terdahulu dan dikuatkan dengan fenomena yang terjadi maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja di perusahaan Witel Telkom Yogyakarta dan mengetahui tingkat stres dan tingkat kepuasan kerja di perusahaan Witel Telkom Yogyakarta.

1.3 Perumusan Masalah

Sumber daya manusia dalam organisasi diperlukan pengelolaan yang baik karena sumber daya manusia merupakan hal yang penting untuk menentukan keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi tersebut. Seperti dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan didalam sebuah organisasi atau perusahaan. Anoraga (2014:108) stres kerja memiliki dampak kelakuan sikap karyawan menarik diri, karyawan bertingkah laku agresif dan tak terorganisasi, hilangnya komunikasi dengan lingkungan social, tekanan darah tinggi, meningkatnya tingkat metabolisme, dan denyut jantung yang bertambah.

Perusahaan Witel Telkom Yogyakarta merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industri telekomunikasi di Indonesia. Dari hasil *preliminary test* kepuasan kerja pada perusahaan Witel Telkom Yogyakarta dikategorikan tinggi, dan stres kerja masuk dalam kategori rendah. Diperkuat dengan penelitian terdahulu yang terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja dan kepuasan kerja, maka peneliti akan mengidentifikasi bagaimana pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja pada perusahaan Witel Telkom Yogyakarta.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat stres kerja pada karyawan Witel Telkom Yogyakarta?
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan Witel Telkom Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh stres terhadap kepuasan kerja karyawan Witel Telkom Yogyakarta?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat stres kerja karyawan Witel Telkom Yogyakarta?
2. Mengetahui tingkat kepuasan karyawan Witel Telkom Yogyakarta?
3. Mengetahui bagaimana pengaruh stres ternyata kepuasan kerja karyawan Witel Telkom Yogyakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Aspek Praktis: Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk perusahaan tentang bahan pertimbangan dalam mengelola sumber daya manusia.
2. Aspek Teoritis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk referensi dalam mengembangkan sumber daya manusia.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan Variabel X (independen) Stres dan Variabel Y (dependen) Kepuasan Kerja.

1.7.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian dilakukan di Witel Telkom Yogya yang beralamat Yos Sudarso No.9, 001, Kotabaru, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55224.

1.7.3 Waktu dan Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Oktober 2018.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika pada penulisan tugas akhir adalah :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab Pendahuluan berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, yang berupa pengertian, definisi, penelitian terdahulu, hipotesis, kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi desain penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, populasi, sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpul data, teknis dan analisis data.

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan hasil dari penelitian beserta saran.

