

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Diera 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, Anggit A & Heru S (2014 :1).

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009;67). Seorang karyawan akan bertanggung jawab dalam segala tugasnya jika karyawan itu bisa untuk melakukan tugasnya dengan baik. 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 pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Namun, jika seorang karyawan telah merasakan tekanan dalam pekerjaannya itu akan menimbulkan stress kerja yang berpengaruh pada kinerja karyawan

Stress dapat didefinisikan menjadi suatu tindakan yang mengakibatkan perbedaan secara psikologis yang dapat merubah perilaku seseorang secara berlebihan Anggit A & Heru S (2014 ;2). Stress juga mengakibatkan kondisi dimana seseorang mengalami beban yang sangat berat dan akan mengakibatkan kinerja yang rendah. semua perasaan merupakan manifestasi dari pengalaman stres, suatu terprogram yang kompleks untuk mempersepsikan ancaman yang dapat menimbulkan hasil yang positif maupun negative. Seorang karyawan yang mengalami stress biasanya akan merasakan kegelisahan dalam dirinya dan itu akan berpengaruh terhadap perilaku seseorang, stress menjadikan seorang karyawan menjadi ancaman yang akan merugikan dirinya. Tetapi Stress yang dipersepsikan dapat menimbulkan hasil yang positif dapat memberikan kepuasan terhadap karyawan.. Secara sederhana stress dapat mengganggu dalam melaksanakan pekerjaan, tergantung seberapa besar tingkat stress. Apabila tingkat stress rendah bahkan tidak ada stress maka tantangan- tantangan kerja tidak ada dan kepuasan kerja cenderung meningkat

Sejalan dengan hasil penelitian terlebih dahulu yang diteliti oleh (I Gede P.W., dkk, 2015, Ahsan N., dkk, 2009, Ni Putu E & I Gusti S., 2015, dan I Gusti A & I Nyoman S., 2016) menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja sedangkan menurut (Rocky P dan Yantje U., 2015 dan Poundra R.A., dkk, 2014) menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Dari uraian tersebut masih terdapat kesimpangsiuran pada hubungan antara stress kerja terhadap kepuasan kerja.

Stress kerja tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan kerja, namun berpengaruh juga terhadap kinerja seorang karyawan. Dimana stress kerja membuat kinerja seorang karyawan menjadi turun, sehingga pekerjaan tidak bisa menghasilkan hasil yang maksimal dan sesuai dengan target. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Saina N., 2013, Chadek N.C.dkk, 2014, Tri M., 2017, menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, dan penelitian sebelumnya oleh (Zainul H., 2016, Anggit A & Heru S., 2014, Nasyadizi N.N., dkk, 2016) menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Sehingga masih terdapat kesimpangsiuran pada hubungan antara stress kerja terhadap kinerja.

Kepuasan kerja adalah cara seseorang untuk menggambarkan perasaan seorang pekerja selama bekerja, Rivai (2010;856). Pekerjaan seorang karyawan akan berakhir dengan hasil, hasil yang maksimal ataupun tidak itu akan berpengaruh terhadap karyawan, karyawan yang melakukan

pekerjaan itu merasakan kepuasan atau tidak. jika seseorang yang telah merasakan kepuasan dalam bekerja maka itu akan berdampak pada kinerjanya yang semakin meningkat.

Stress kerja dapat menimbulkan tekanan yang berlebih yang menyerang fisik dan psikis didalam diri seseorang, terutama seseorang yang memiliki pekerjaan yang berat dimana mereka harus dituntut bekerja melebihi yang sudah ditetapkan. Seorang pekerja yang merasakan stress yang tinggi biasanya cenderung tidak merasa puas dengan pekerjaannya sehingga ini akan berdampak secara tidak langsung terhadap kinerjanya karena melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*. Stress yang tinggi akan menyebabkan kepuasan kerja menurun dan ini akan berdampak pada kinerja yang menurun pula.

Sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang diteliti oleh oleh (I Dewa G., 2017, Kristanto U., dkk., 2017, Maslatifa H., 2016, Toman R.S., dkk., 2017) . menyatakan bahwa stress dapat tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* dan penelitian sebelumnya yang diteliti Endang S.W., dkk, (2016) yang menyatakan bahwa stres dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*, sehingga masih terdapat kesimpangsiuran pada hubungan secara tidak langsung antara stress kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.

Saat ini, banyak perusahaan yang kurang dalam penanganan sumber daya manusia. Perusahaan lebih memperlihatkan laba perusahaan

dibandingkan dalam bidang sumber daya manusia, sehingga banyak karyawan yang akan mengalami hal-hal yang membuat kinerja mereka menurun. Tantangan inilah yang harus dihadapi oleh seorang karyawan saat bekerja, mereka akan mengalami stress kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan dan berdampak pada kinerja karyawan. Salah satu untuk menghadapi tantangan tersebut adalah dengan mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan menyebabkan kinerja karyawan yang baik bagi perusahaan.

Demikian pula pada PT. Telkom Yogyakarta, PT. Telkom Yogyakarta merupakan perusahaan publik yang memberikan kebutuhan berkomunikasi oleh setiap orang dalam kehidupannya sehari-hari, masyarakat sangat membutuhkan setiap keberadaannya. Perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa teknologi, Sebagai perusahaan yang melayani mengenai teknologi yang sudah dipercaya oleh pemerintah, PT. Telkom harus bisa menunjukkan profesionalismenya kepada pemerintah dalam berbagai bidang seperti perbaikan hingga peningkatan kinerja. Ini bukanlah hal yang mudah bagi perusahaan Telkom karena Indonesia adalah wilayah tanah air yang sangat luas, teknologi sangatlah dibutuhkan Karena teknologi menjadi salah satu asset penting dalam kemajuan suatu perusahaan di Indonesia. Banyak masyarakat yang sangat membutuhkan keberadaannya, tetapi bukan hanya hal itu saja yang menjadi permasalahan, keterbatasan Sumber daya manusia yang berada didalam perusahaan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Karyawan sebagai salah satu aset penting dalam perusahaan, mereka memiliki posisi central didalamnya. Seorang karyawan harus bisa menghasilkan hasil yang optimal dalam bekerja ataupun setiap kegiatan yang dilakukan, namun pada kenyataannya masih saja terjadi masalah yang menyebabkan penurunan kinerja. Penurunan ini biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti stress kerja yang dialami oleh karyawan yang terlalu memiliki beban yang berat, serta tidak puasnya karyawan dalam menjalankan pekerjaannya atau masalah lainnya.

Karyawan yang mengalami penurunan akan mengakibatkan dampak bagi karyawan yang lain, sebelum hal ini terjadi, sebaiknya perlu dilakukan peningkatan kinerja pada seorang karyawan. Fenomena ini sering terjadi pada karyawan PT. Telkom Yogyakarta yang berkerja di Kota Baru, karyawan diminta untuk memenuhi segala target-target yang ditentukan oleh perusahaan. PT. Telkom juga selalu aktif dalam segala kepentingan seperti aktif dalam hal promosi dan produk yang selalu dikembangkan dalam perusahaan, sehingga karyawan harus siap didalam kegiatan yang dilakukan perusahaan dan karyawan harus bisa menyelesaikan target tersebut. faktor lainnya yakni dalam pekerjaan yang harus berurusan tentang konsumen, sering terjadi dimana konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan sehingga konsumen sering *complain* dengan karyawan, adanya beberapa gangguan yang terjadi membuat para karyawan harus siap. Selain itu antar individu/karyawan juga sering tidak mendukung dan tidak membantu dalam penyelesaian tugas, sehingga pekerjaan yang semestinya cepat terselesaikan

menjadi terlambat penyelesaiannya. Begitu pula ada beberapa karyawan yang mendapatkan tugas rangkap, sehingga kadang pekerjaannya tidak selesai sampai batas waktunya.

Hal inilah yang akan mengakibatkan pekerjaan yang padat sehingga akan menimbulkan efek negatif kepada para karyawan, dimana karyawan mengalami tekanan yang menyerang fisiknya, tekanan inilah yang biasanya akan menimbulkan stress dalam bekerja. Karyawan sulit untuk bisa menyelesaikan pekerjaannya sesuai waktu yang telah ditentukan. Jika karyawan ini telah mengalami stress maka ia cenderung tidak puas dengan pekerjaannya dan menjadi tidak fokus dalam bekerja. Hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja seorang karyawan yang semakin menurun.

Penelitian ini mengambil obyek di PT. TELKOM Yogyakarta, Jalan Yos Sudarso No.9, 001, Kotabaru, Godokusuman, Yogyakarta, DIY 55224. Yang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa teknologi. Perusahaan TELKOM membutuhkan kinerja yang baik dalam menjalankan tugasnya dan mendapatkan hasil yang maksimal guna meningkatkan produktivitas perusahaan dengan meminimalisir stress kerja dengan meningkatkan kepuasan kerja yang akan berdampak pada kinerja.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian judul **“PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KARYAWAN PT TELKOM YOGYAKARTA DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”**.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dijelaskan, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Telkom Yogyakarta?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Yogyakarta?
3. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Yogyakarta?
4. Apakah Stress Kerja Berpengaruh Secara Tidak Langsung Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening*

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, maka dapat dijelaskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menguji pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja pada PT Telkom Yogyakarta.
2. Menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Yogyakarta.
3. Menguji pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Yogyakarta.

4. Menguji Pengaruh Stress Kerja Secara Tidak Langsung Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening*

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi praktik

Dapat berkomunikasi langsung dengan pihak perusahaan.

2. Manfaat bagi teori

Untuk menambah wawasan teori mengenai stress kerja dan kepuasan kerja dalam bidang sumber daya manusia

3. Manfaat bagi peneliti

- a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya bagi fakultas Ekonomi dan Bisnis, sebagai bahan referensi penelitian yang terkait dengan masalah tersebut.

- b. Penelitian ini dapat memberikan wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam bidang sumber daya manusia