

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan (disamping faktor lain seperti modal, material/bahan, metode kerja, dan lain sebagainya) bagi efektivitas berjalannya kegiatan untuk mencapai tujuannya. Manusia merupakan aset utama dalam organisasi, sehingga harus dikelola, dimanfaatkan secara seimbang dan manusiawi. Maka, SDM bukan berarti hanya merujuk kepada manusianya saja (fisik) tetapi kemampuan karyawan tersebut, bakat, kompetensi, ide, produktivitas, dan kinerja. Sehingga, diperlukan manajemen sumber daya manusia (MSDM) untuk mengaturnya. MSDM itu sendiri merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan serta peranan SDM/karyawan agar efektif (tujuan dapat dicapai sesuai perencanaan), efisien (tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir dan sesuai dengan jadwal) dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan maupun masyarakat. Dikarenakan karyawan selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan perusahaan, baik sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi (tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan).

Prestasi kerja sangat penting untuk perusahaan karena dengan perusahaan mempunyai karyawan yang berprestasi maka kelangsungan hidup perusahaan akan sangat baik dan akan meningkatkan produktivitas perusahaan, menurunkan tingkat keluar masuk pegawai, serta memantapkan manajemen perusahaan. Menurut Mangkunegara dalam sasono (2018:4) mengemukakan penilaian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Hasibuan dalam Haura dkk (2021:21), “prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu”.

Dalam Laima (2019:3729) menyatakan faktor yang mempengaruhi belum optimalnya prestasi kerja perawat salah satunya adalah tingginya beban kerja perawat. Beban kerja merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kegiatan-kegiatan dalam perusahaan mengenai penyelesaian tugas dan pekerjaan setiap karyawan dan dapat mempengaruhi prestasi kerja. Beban kerja yang berat dapat membuat karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja.

Sementara dalam Mufidah dkk (2020:227) beban kerja yang sangat berat bagi para karyawan bisa menimbulkan tekanan yang berat terhadap karyawan dan pada akhirnya beban kerja yang sangat berat akan membuat prestasi kerja karyawan tersebut menurun.

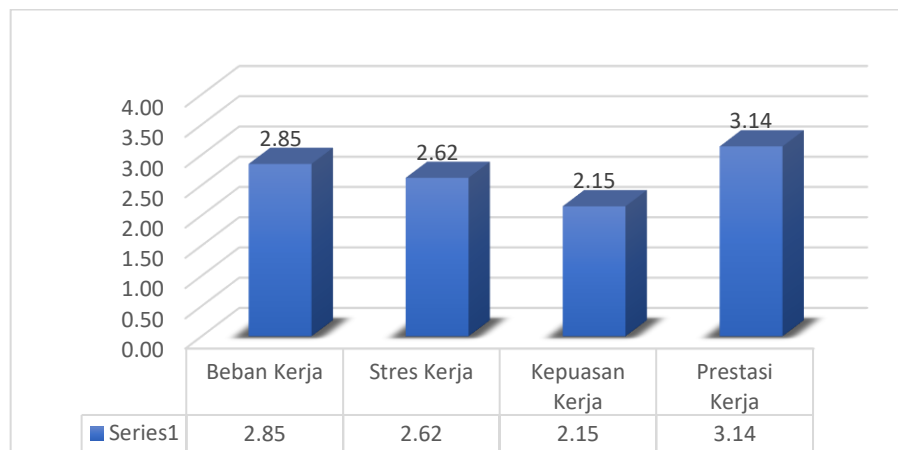
Stres yang sering dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang di sekitar tempat bekerja akan mempengaruhi prestasi kerjanya, sehingga organisasi atau perusahaan perlu untuk meningkatkan atau mengkaji mutu organisasional bagi para karyawan. Seperti dalam Zagladi dan Nurmalisa (2019:270) Hubungan antara stres kerja karyawan dengan prestasi kerja karyawan ini jika karyawan mengalami stres dalam bekerja maka akan mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Karena dengan mengalami stres kerja, secara tidak langsung pasti akan mempengaruhi pada prestasi kerjanya, misalnya seorang karyawan biasa menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dengan tepat waktu namun dengan mengalami stres pada pekerjaan akhirnya karyawan itu sendiri tidak dapat menyelesaikan dengan maksimal dan tepat waktu. Sedangkan dalam Tahir dkk (2019:2123) stres menjadi masalah yang penting karena situasi itu dapat mempengaruhi kinerja maupun prestasi kerja karyawan, sehingga harus menjadi perhatian pihak perusahaan.

Salah satu penilaian prestasi kerja karyawan dapat dilihat dari kepuasan kerja karyawan itu sendiri dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Kepuasan kerja seorang karyawan akan muncul jika seorang karyawan mau dan merasa senang dalam melaksanakan pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan faktor yang diyakini dapat mendorong dan mempengaruhi semangat kerja karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan baik dan secara langsung akan mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Menurut Rulianti (2020:3) kepuasan kerja adalah derajat positif

atau negatifnya perasaan seseorang mengenai berbagai segi tugas-tugas pekerjaan, tempat kerja dan hubungan dengan sesama pekerja, bila karyawan merasakan kepuasan kerja maka akan menjadi pendorong prestasi kerja karyawan, karena kepuasan kerja menjadi salah satu faktor pendorong prestasi kerja karyawan.

PT Dayamitra Telekomunikasi merupakan salah satu anak perusahaan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk yang bergerak di bidang penyediaan infrastruktur telekomunikasi. Mitratel mulai menapaki bisnis menara telekomunikasi sejak tahun 2008. Sampai saat ini, Mitratel telah mengelola lebih dari 22.000 menara telekomunikasi yang tersebar di seluruh Indonesia. Semua operator seluler Indonesia telah menjadi tenant dengan menempatkan perangkat BTSnya di Menara mitratel.

Berdasarkan dari penyebaran kuesioner pra-survey dengan membagikan kuesioner beban kerja, stres kerja, kepuasan kerja dan prestasi kerja karyawan kepada 20% dari sampel karyawan di PT Dayamitra Telekomunikasi, Jakarta. Berikut adalah diagram yang hasilnya dijelaskan melalui gambar 1.1 berikut :



**Gambar Grafik 1.1 Grafik Tanggapan Responden Tentang  
Beban Kerja, Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja  
Karyawan PT Dayamitra Telekomunikasi**

**Sumber: Data, diolah tahun 2020**

Dari grafik diatas, interpretasi hasil tanggapan responden menggambarkan tanggapan responden untuk beban kerja sebesar 2,85 yang artinya dapat dikatakan tinggi. Tanggapan responden untuk stres kerja sebesar 2,62 artinya dapat dikatakan tinggi. Tanggapan responden untuk kepuasan kerja sebesar 2,15 yang artinya dapat dikatakan tidak puas dan tanggapan responden untuk prestasi kerja sebesar 3,14 artinya dapat dikatakan tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan sementara bahwa terdapat gap antara beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja dengan prestasi kerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan**

**Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Dayamitra Telekomunikasi, Jakarta”.**

## **1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

1. Stres kerja tinggi tetapi prestasi kerja juga tinggi.
2. Beban kerja tinggi tetapi prestasi kerja juga tinggi.
3. Kepuasan kerja yang dikatakan tidak puas tetapi prestasi kerja karyawan tinggi.
4. Prestasi karyawan yang masih tinggi dan harus dipertahankan.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, agar penelitian ini lebih terfokus, sempurna dan mendalam maka permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi, yaitu hanya membahas beban kerja, stres kerja, kepuasan kerja dan prestasi kerja.

### **1.2.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh antara beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh antara beban kerja terhadap prestasi kerja karyawan?

3. Apakah terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap prestasi kerja karyawan?
4. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara beban kerja terhadap prestasi kerja karyawan.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap prestasi kerja karyawan.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan peneliti memperoleh dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut :

1. Aspek teoritis
  - a. Penulis dapat mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkenaan dengan Beban Kerja, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan.

b. Dengan penelitian ini diharapkan penulis mendapatkan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Aspek praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan untuk mengetahui Beban Kerja, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan.

b. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menghasilkan informasi yang berguna bagi penulis yakni mengenai Beban Kerja, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan.

