

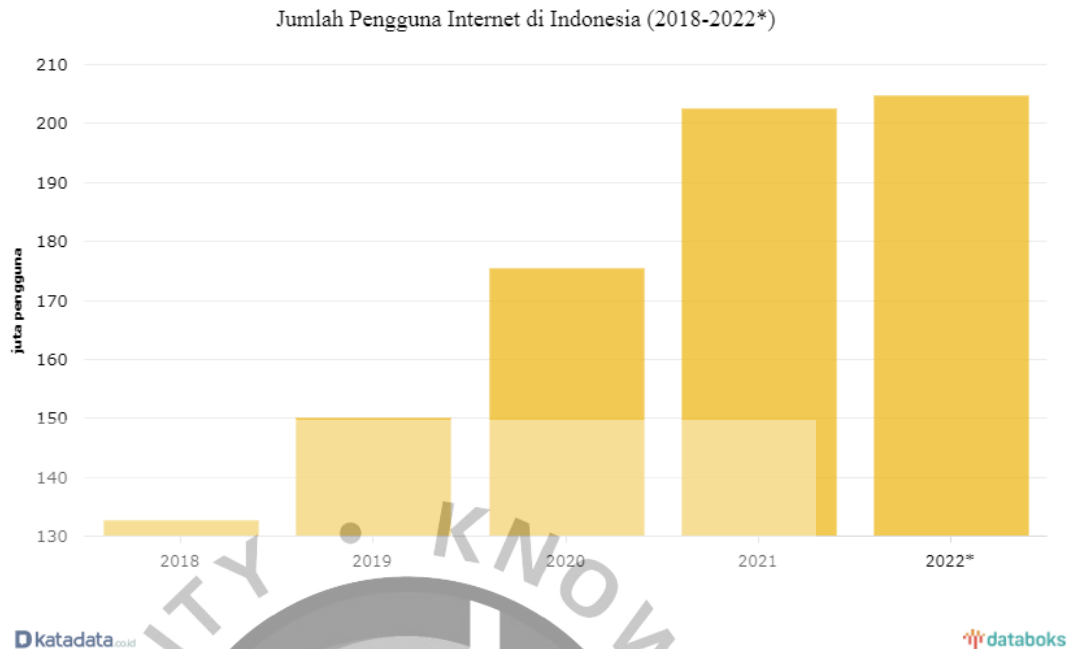
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi akhir-akhir ini memungkinkan segalanya berjalan dinamis dengan kecepatan yang cukup tinggi. Hal tersebut membuat kita harus beradaptasi dengan perkembangan dunia digital agar tidak tertinggal dalam memperoleh informasi. Di Indonesia, penggunaan internet sebenarnya sudah cukup masif sejak munculnya *smartphone* dan *laptop* sebagai penunjang kinerja oleh sebagian besar orang, dimana sekarang setiap orang dapat mengakses informasi global lebih cepat dimana saja dan kapan saja.

Sejak akhir bulan Maret tahun 2020, segala kegiatan seakan-akan berhenti, kegiatan tatap muka di kantor, sekolah, dan komunitas tidak dapat lagi dilakukan tatap muka seperti semula, semua orang dihibau untuk berada di rumah, oleh karena itu masyarakat beradaptasi dengan budaya *virtual* baik itu di dalam komunikasi, kegiatan bisnis maupun belajar mengajar. Platform virtual meeting menjadi sarana digital untuk melakukan aktivitas tersebut dengan berbagai nama yaitu *zoom*, *google meet*, *Microsoft teams*, *skype* dan lain sebagainya. Akan tetapi platform tersebut membutuhkan kekuatan infrastruktur internet yang memadai agar kelancaran dalam berkomunikasi dan melakukan kegiatan bisnis atau belajar mengajar menjadi optimal. Selama inilah terjadi peningkatan penggunaan internet di Indonesia terus meningkat secara signifikan, diperjelas dengan data dibawah ini:



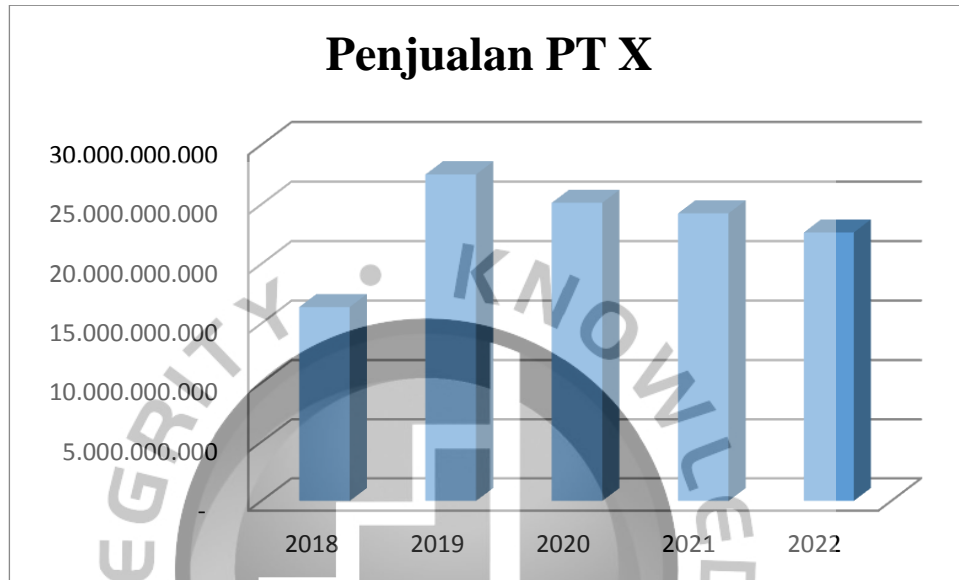
Gambar 1.1

Sumber: databoks.katadata.co.id; 2022

Selama 5 tahun terjadi peningkatan pengguna internet secara signifikan, Tren jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat dalam lima tahun terakhir. Jika dibandingkan dengan tahun 2018, saat ini jumlah pengguna internet nasional sudah melonjak sebesar 54,25%. PT X merupakan *Internet Service Provider* yang sudah berpengalaman selama 27 tahun lebih untuk menyediakan pelayanan internet. Didukung dengan data pengguna internet yang semakin positif dan masif disebabkan kebutuhan untuk tetap bekerja walaupun hanya di rumah saja mendorong peningkatan permintaan pemasangan produk internet cukup tinggi yang diterima PT X. Hal ini disebabkan tingginya permintaan penggunaan internet untuk mendukung kegiatan komunikasi, bisnis serta belajar mengajar dari rumah. Maka beban kerja yang diterima dari karyawan PT X mengalami kenaikan

serta stres kerja yang diterima oleh mereka juga cukup tinggi sehingga membuat mereka harus menjaga motivasi kerja sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya.

Kejadian ini diperkuat dengan adanya penurunan hasil penjualan PT X, seperti tampak pada tabel dibawah ini.



Gambar 1.2

Sumber: Data Penjualan PT X. (2022)

Tabel 1.1

Detail Total Penjualan PT.X (dalam IDR)

Tahun				
2018	2019	2020	2021	2022
16,378,325,480	27,508,975,460	25,133,461,857	24,248,381,038.00	22,636,417,712

Dikarenakan penurunan kinerja penjualan, ini menjadikan permasalahan bagi para tenaga kerja pada PT X. Permintaan meningkat dari masyarakat akan layanan jasa

internet pada masa sekarang berbanding terbalik dengan yang terjadi di PT X. yang seharusnya, berbanding lurus.

Selama ini tenaga kerja yang menangani permintaan pelanggan untuk pemasangan internet ini tidak hanya dalam hal penjualan produk saja melainkan juga jasa layanan purna jual produk internet (*after sales service*) di rumah atau kantor dari pelanggan, dan sering kali bantuan diberikan kepada pelanggan berada di luar jam kerja seperti akhir pekan hari sabtu dan minggu atau bahkan sampai malam untuk menangani permasalahan yang dihadapi oleh konsumen. Beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja (Munandar, 2011). Beban kerja adalah hal yang menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja karyawan yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya (Sunyoto, 2012) dalam Arfani, Luturlean (2018).

Beban pekerjaan yang ditugaskan kepada pekerja yang melampaui kemampuannya. Beban Kerja yang tinggi seperti pemasaran dan penjualan kemudian bekerja lembur untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk membeli produk internet, selain itu juga melayani keluhan konsumen misalnya jasa pelayanan internet terputus untuk melayani konsumen terkadang harus bekerja lembur dan melayani konsumen selama 1x24jam, 7 hari/1 minggu secara terus menerus.

Kondisi tersebut yang membuat para karyawan bagian penjualan di PT X mengalami stres karena tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan yang tidak dapat dihindari cepat atau lambat dampak stres akan target yang diberikan akan dirasakan oleh karyawan. Stres kerja terkait tuntutan pekerjaan yang terlalu banyak dan tugas kerja yang berlebihan secara signifikan

mengakibatkan tugas pekerjaan tidak terselesaikan sesuai target, tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan mengakibatkan terjadinya stres kerja.

Pada fenomena tersebut terdapat dampak negatif dari stres yang bisa memicu kecemasan, depresi, dan akhirnya berpengaruh dalam kinerja keseharian karyawan. Stres kerja yang berkelanjutan diakibatkan karena kondisi kelelahan fisik, mental dan emosional yang disebabkan oleh adanya tuntutan pekerjaan dalam waktu yang lama dan terus - menerus (Ekawarna, 2018). Menurut (Sasono, 2004) dalam Tinambunan, Sipahutar, Manik (2022) stres kerja adalah suatu keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya. Stres kerja dapat berpengaruh terhadap menurunnya kinerja karyawan. Kondisi tidak bersemangat, malas bekerja, perasaan cemas, banyak pekerjaan yang tidak terselesaikan dan semua itu berdampak pada menurunnya kinerja.

Stres kerja dapat disebabkan oleh tuntutan pekerjaan seperti waktu lembur yang tinggi hingga malam, bahkan terkadang bekerja pada hari Sabtu dan Minggu. (Siagian, 2004) menyatakan stres kerja terjadi karena tuntutan merupakan tanggung jawab, tekanan, kewajiban, dan bahkan ketidakpastian yang dihadapi para individu di tempat kerja. Menjelaskan jika stres kerja memiliki beberapa faktor penyebab antara lain beban kerja, tekanan kerja untuk bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam praktik di lapangan, terjadi kehilangan motivasi disebabkan kurangnya waktu istirahat akibat bekerja lembur terus menerus untuk memenuhi target yang diberikan. (Robbins & Judge, 2014) menyatakan motivasi adalah proses yang menjelaskan mengenai kekuatan, arah, dan ketekunan seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuan. Motivasi adalah psikologi yang mendorong, mengaktifkan atau menggerakkan, mengarahkan dan menyalurkan perilaku, sikap, dan tindakan seseorang yang selalu dikaitkan dengan pencapaian tujuan, baik tujuan organisasi maupun tujuan pribadi untuk masing-masing anggota (Darmawan, 2013) dalam Arijanto (2017).

Dalam kejadian di PT X, motivasi karyawan turun dikarenakan beban kerja yang cukup memberikan tekanan para karyawan terkadang menyikapinya dengan melakukan percakapan dan berkumpul dengan teman seruangan berbicara yang tidak terkait dengan pekerjaan, dan tidak mengerjakan pekerjaan kantor saat jam kerja seperti (melihat istagram, melihat You Tube) yang tidak terkait dengan tugas pokok pekerjaan. Hal tersebut yang mengakibatkan kinerja karyawan menurun terbukti dengan tidak tercapainya target pelanggan baru dalam kurun waktu tertentu.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menyusun suatu tulisan yang berjudul : Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian Sales PT X.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan utama adalah dalam kinerja karyawan dari PT X, dimana PT X. selaku provider penyedia jasa internet yang merasakan dampak dari kinerja karyawannya yang dinamis. Faktor beban kerja merupakan salah satu pemicunya ditambah lagi faktor stres dalam pekerjaan yang dapat membuat kinerja terganggu serta satu lagi yaitu motivasi kerja dari para karyawan terutama di PT X ini agar selalu bisa tetap semangat dengan tuntutan dari perusahaan. Ditambah pada saat ini sebagian besar aktivitas dilakukan secara virtual, peran internet adalah yang utama untuk menghubungkan informasi dalam kegiatan usaha dan kerja. Sebagai salah satu penyedia internet yang baik, penulis juga ingin mengetahui seberapa besar faktor beban kerja, stres kerja dan motivasi kerja dari para karyawan PT X terhadap kinerja.

1.3. Pembatasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan-batasan yaitu:

1. Khusus untuk karyawan yang bekerja pada PT X.
2. Karyawan sales.
3. Variabel yang digunakan adalah Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan.

1.4. Perumusan Masalah

Adapun permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT X.
2. Apakah terdapat pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT X.
3. Apakah terdapat pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT X.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan
2. Mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan
3. Mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat membantu menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai kondisi yang terjadi dan menyajikan informasi dan dapat membantu perusahaan PT. X, kemudian dapat memberikan wacana baru yang berkaitan dengan Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

1.7.Sistematika Penulisan

Secara umum, sistematika penulisan disusun dengan kerangka sebagai berikut:

BAB I: Memaparkan Pendahuluan dalam penelitian meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah serta tujuan dan manfaat dari penelitian

BAB II: Memaparkan Landasan teori yang terdiri dari Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja dan variabel utama adalah Kinerja Karyawan yang dijelaskan secara detail dengan kerangka pemikiran dan juga hipotesa penelitian

BAB III: Memaparkan mengenai subjek dan objek penelitian serta metode analisa yang digunakan untuk menjawab permasalahan dan hipotesa penelitian terdiri dari subjek dan objek penelitian, sampel, metode pemilihan sampel, teknik analisis data.

BAB IV: Memaparkan hasil analisis serta penafsiran hasil penelitian.

BAB V: Memaparkan kesimpulan hasil analisis, temuan, keterbatasan penelitian dari temuan dan saran untuk organisasi.