

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan pasti mempunyai sasaran atau tujuan, baik perusahaan tersebut bergerak di bidang industri, sosial, hukum, maupun yang lainnya. Banyak faktor yang dibutuhkan perusahaan untuk mewujudkan tujuan tersebut, faktor sumber daya manusia atau insansi menjadi salah satunya. Perkembangan dan kemajuan teknologi di era digital ini memberikan banyak manfaat dan kemudahan pada pelaksanaan kegiatan perusahaan. Namun keberadaan sumber daya manusia tetap menjadi elemen penting. Pradana dan Salehudin (2013) menyatakan bahwa banyak pemberi kerja di dunia menganggap bahwa pemain kunci dari upaya pencapaian tujuan adalah sumber daya manusia. Tanpa keterlibatan sumber daya manusia, tujuan perusahaan tidak bisa tercapai. Karena sumber daya manusia merupakan pemikir, perencana, dan penggerak untuk mencapai tujuan tersebut.

Manusia berperan penting dalam kompetisi baik jangka pendek maupun jangka panjang dalam agenda bisnis. Oleh karena itu, suatu organisasi harus mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan organisasi lainnya. Organisasi yang berhasil dalam memengaruhi pasar jika dapat menarik perhatian atas kelebihan yang dimiliki dalam berbagai hal dibandingkan dengan organisasi lain (Bangun, 2012). Mengingat bahwa hasil kerja perusahaan bergantung pada bagaimana kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya yaitu karyawan, maka perusahaan harus bisa menjaga dan mengelola dengan baik dan benar agar mempunyai nilai dan daya saing yang bagus.

Perlindungan keselamatan, kesehatan, pemeliharaan moral kerja, serta perlakuan yang sesuai dengan martabat manusia dan moral bangsa merupakan aspek-aspek dalam perlindungan tenaga kerja (Hariyati, Hardjanto, & Aliyani, 2011). Menjamin kesehatan dan keselamatan kerja karyawan menjadi salah satu kewajiban perusahaan. Sebagai pihak yang mempekerjakan, otomatis perusahaan memiliki kendali dan kuasa. Tetapi perusahaan harus tetap rasional dan bijaksana dalam bertindak, salah satunya dalam memberikan tugas dan wewenang kepada karyawan. Pemberian beban kerja harus disesuaikan dengan kemampuan atau bidang pekerjaannya. Pengelolaan beban kerja yang tidak sesuai akan berdampak pada hasil kerja, yang dapat mengakibatkan terhambatnya kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan. Sehingga beban kerja menjadi aspek penting untuk diperhatikan oleh suatu perusahaan. Menurut Suma'mur (2009; dalam Hariyati, Hardjanto, & Aliyani, 2011) beban kerja adalah kemampuan kerja yang dimiliki tenaga kerja berbeda dari satu dengan yang lainnya, dan sangat tergantung pada tingkat keterampilan, kesegaran jasmani, keadaan gizi, jenis kelamin, usia, dan ukuran tubuh.

Sejatinya, karyawan adalah manusia yang mempunyai keterbatasan, tidak bisa dipaksa bekerja terus menerus. Ketika malam hari dijadikan waktu bekerja, kemudian pagi harinya juga tetap bekerja dan hanya istirahat sedikit akan menyebabkan tubuh terserang berbagai kondisi penyakit (Syam, 2019). Bekerja terlalu keras tanpa mengenal waktu memberikan dampak buruk bagi kesehatan, salah satunya yaitu stres. Lalu, secara fisik stres dapat memicu risiko penyakit seperti tekanan darah tinggi dan asam lambung. Jadi, beban kerja berlebih dan terjadi secara berkelanjutan dapat menyebabkan individu mengalami stres kerja.

Ditambah lagi dengan adanya tuntutan, seperti tidak boleh ada kesalahan dalam pengerjaan, singkatnya jangka waktu pengumpulan, prosedur pengerjaan tugas yang rumit, dan lain-lain. Ketidaksiapan karyawan secara fisik maupun mental dalam menghadapi pekerjaan dapat mengakibatkan terjadinya penurunan kinerja. Weiner (1982; dalam Erat, Kitapci, & Comez, 2017) menjelaskan bahwa beban kerja yang berlebihan atau tidak mencukupi dan tekanan waktu menyebabkan stres kerja secara signifikan lebih dari faktor lainnya, dalam pengertian ini berbagai tekanan yang memengaruhi kinerja dan reaksi karyawan disebut sebagai beban kerja.

Menurut Luthan (2008; dalam Rizky & Afrianty, 2018) stres kerja bukan hanya tentang ketegangan syaraf, tetapi bisa memiliki konsekuensi positif dan bukan suatu hal yang harus dihindari. Dalam bekerja, karyawan pasti akan mengalami stres dengan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan atau pimpinan. Keadaan tersebut dapat membuat karyawan merasa tertantang dan termotivasi untuk mengerjakan tugas dengan sebaik-baiknya, bahkan bisa melebihi batas kemampuan dalam dirinya. Menurut Boyak (2019) yang paling terpenting dalam mengelola stres adalah mengubah cara pandang dan pemikiran terhadap stres tersebut. Jadi, kondisi yang dirasakan atau diterima sebenarnya dapat ditentukan dari bagaimana respon atau reaksi yang diberikan. Maka dari itu, karyawan harus bisa memandang kesibukan dalam pekerjaannya dengan *mindset positive*. Boyak (2019) juga menyatakan bahwa keberhasilan mengelola stres kerja berpengaruh pada fisik dan mental seseorang, yaitu menjadi lebih kuat. Ini dapat diibaratkan seperti seorang anak yang bermain *video game*. Walaupun ada banyak tantangan dan kesulitan di dalamnya, tetapi tidak membuat anak tersebut berhenti untuk

bermain. Dia akan terus mencoba memainkannya sampai permainan tersebut selesai atau menang. Kekalahan yang terjadi dalam permainan juga dapat meningkatkan keterampilan seperti berpikir kritis, melatih pengambilan keputusan dengan cepat, dan memberikan pengalaman berupa pembelajaran untuk tidak mengulangi kesalahan.

Pradana dan Salehudin (2013) menyatakan bahwa kondisi dan perilaku pekerja menjadi modal penting bagi organisasi karena dapat menentukan kinerja organisasi tersebut, maka harus ditangani dengan baik. Mengingat aset berharga suatu perusahaan adalah karyawan, maka keluarnya karyawan berkualitas akan menjadi hal serius bagi perusahaan. Karena salah satu penggerak terbaik dalam meraih tujuan telah pergi. Sehingga penting untuk memperhatikan faktor-faktor yang menyebabkan *turnover intention*. Terlalu banyak beban kerja dan disertai berbagai tuntutan dapat menjadi salah satu penyebab terjadinya *turnover intention*. Kecemasan dan kelelahan berlebih karena beban kerja membuat karyawan tidak menikmati pekerjaannya. Ini bisa memengaruhi emosi atau suasana hati karyawan, yaitu berubah menjadi buruk dan tidak bersemangat. Ketika karyawan sudah tidak sanggup bertahan dengan kondisi tersebut, niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan akan timbul. Witasari (2009; dalam Elmi, 2018) menyatakan bahwa keadaan dimana karyawan mulai mendapati kondisi kerjanya sudah tidak sesuai lagi dengan apa yang diharapkan merupakan sikap dari karyawan yang ingin pindah.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai beban kerja, stres kerja, dan *turnover intention*, diantaranya adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizky dan Afrianty (2018) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan

signifikan terhadap stres kerja. Kemudian, pengaruh beban kerja terhadap stres kerja yang dimediasi oleh *work life balance* juga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Penelitian tersebut menganalisis mengenai pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dengan *work life balance* sebagai variabel *intervening* yang dilakukan pada karyawan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur Surabaya dengan jumlah sampel sebesar 60 orang.

Ditambahkan lagi oleh penelitian yang dilakukan oleh Erat, Kitapci, dan Comez (2017) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dari beban kerja terhadap stres kerja dan niat berpindah. Hasil penelitian mengungkap bahwa niat pergantian akademisi disebabkan oleh beban kerja yang tinggi, terutama mereka yang mempunyai tanggung jawab administratif. Penelitian tersebut menganalisis efek dari beban tanggung jawab dan beban kerja pada stres kerja, komitmen emosional, dan niat berpindah yang dilakukan pada para akademisi universitas negeri di Turki dengan jumlah sampel sebesar 1043 orang.

Penelitian yang dilakukan oleh Irvianti dan Verina (2015) menunjukkan bahwa beban kerja secara parsial memengaruhi *turnover intention*. Kemudian secara simultan stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja memengaruhi *turnover intention*. Semakin tinggi stres kerja dan beban kerja maka semakin meningkat pula keinginan karyawan untuk keluar, dan sebaliknya. Penelitian tersebut menganalisis pengaruh stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* yang dilakukan pada karyawan PT. XL Axiata Tbk Jakarta dengan jumlah sampel sebesar 81 orang.

Hasil penelitian Pradana dan Salehudin (2013) juga menunjukkan bahwa beban kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap stres kerja. Kemudian

stres kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Jadi, peningkatan beban kerja akan meningkatkan stres kerja yang selanjutnya akan meningkatkan *turnover intention*. Penelitian tersebut menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* yang dimediasi kepuasan kerja dan stres kerja yang dilakukan pada auditor kantor akuntan publik di Jakarta dengan jumlah sampel sebesar 141 orang.

Pada penelitian kali ini, sampel yang diambil adalah para karyawan PT. Telkom Indonesia Lembong Bandung (Telkom Witel Bandung). Perusahaan ini beralamat di Jalan Lembong No 11, Braga, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat. PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi yang berdiri sejak 23 Oktober 1856. Telkom Indonesia mempunyai visi "*be the king of digital in the region*" dan misi "*lead Indonesian digital innovation and globalization*". Saat ini perusahaan mengelola enam produk portofolio yang melayani empat segmen konsumen yaitu perorangan, perumahan, korporat dan segmen konsumen lainnya.

Sebagai perusahaan telekomunikasi nomor satu di Indonesia, Telkom pastinya banyak mengukir prestasi. Berikut ini penghargaan yang pernah diperoleh: *Indonesia's Most Valuable Brand 2019, Top Brand Award 2018, Indonesia CSR Award II 2018, Best CEO Obsession Award 2018, The 13th SRA Award 2017, Indonesia Most Admired Companies 2017, Indonesia Most Innovative Bussines Award 2017, Corporate Image Award 2016, Indonesia Best Brand Award 2016*, dan sebagainya.

Banyaknya perolehan prestasi dan penghargaan menunjukkan bahwa Telkom Indonesia merupakan perusahaan yang hebat dan terpadang. Dunia perekenomian dengan persaingan yang semakin ketat ini tidak melumpuhkan semangat perusahaan dalam mempertahankan eksistensinya selama bertahun-tahun. Semua ini tidak terlepas dari kontribusi sumber daya manusianya, yaitu karyawan. Mereka sebagai ujung tombak perusahaan dituntut agar mampu mempertahankan dan meningkatkan kondisi tersebut. Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis berasumsi bahwa semakin besar tugas dan tanggung jawab secara terus menerus membuat karyawan merasa terbebani, dan tidak menutup kemungkinan keluar dari tempatnya bekerja. Oleh karenanya, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari beban kerja terhadap stres kerja dan *turnover intention*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Para karyawan berkewajiban untuk mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh atasan atau pimpinan. Seiring berjalannya waktu, karyawan bisa mengalami stres kerja jika beban kerja terlalu banyak. Kondisi tersebut juga dapat mendorong terjadinya *turnover intention*. Dengan demikian, maka penulis mencoba mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan PT. Telkom Witel Bandung?
2. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Telkom Witel Bandung?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dan *turnover* pada karyawan PT. Telkom Indonesia Lembong Bandung. Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan PT. Telkom Witel Bandung.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Telkom Witel Bandung.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian yang dilakukan ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

#### 1) Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini untuk mengetahui apakah langkah-langkah yang diambil selama ini sudah tepat atau belum, sehingga di masa mendatang perusahaan dapat lebih memperhatikan beban kerja, stres kerja, dan *turnover intention*.

#### 2) Bagi Akademisi

Sebagai pembuktian teori bahwa beban kerja memengaruhi stres kerja dan *turnover intention* pada karyawan PT. Telkom Witel Bandung. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan wawasan, pengetahuan, dan referensi bagi yang ingin mengembangkan penelitian ini selanjutnya.