

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Ketatnya persaingan di dunia industri teknologi dan komunikasi membuat perusahaan berlomba-lomba dalam melakukan inovasi mulai dari pengembangan produk dan fitur yang lebih canggih demi menjaga kontinuitas, eksistensi maupun *prestise* dari sebuah perusahaan. Tidak dipungkiri bahwa manusia dan teknologi adalah dua komponen yang tidak bisa dipisahkan. Era modern saat ini teknologi adalah salah satu sarana yang menjadi alat penunjang kehidupan manusia, salah satunya yaitu *smartphone*.

Banyaknya produk *smartphone* yang beredar di pasaran baik dari dalam maupun luar negeri membuat para menjerial perusahaan berusaha berlomba-lomba untuk memperbaiki sistem internal maupun eksternal perusahaan. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi terbesar di Indonesia adalah PT. Faycent Wahana Telekomunikasi yang telah memiliki cabang di setiap daerah di Indonesia, termasuk di daerah Kota Madiun yang beralamat di Jl. Panglima Surdirman yang khusus mendistribusikan produk *smartphone* dengan merek VIVO. Perusahaan menyadari bahwa keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya berasal dari sistem pemasaran, produksi, ataupun operasional saja, namun hal ini juga harus ditunjang dengan sumber daya manusia yang unggul sehingga semua komponen divisi dapat saling bersinergi sehingga hal ini memudahkan pihak menejerial dari setiap unit untuk memudahkan koordinasi dan kerjasama

demikian mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia bukan hanya sebagai subjek perusahaan namun juga berperan sebagai pengendali atau *controller* yang bertugas mengendalikan semua tugas-tugas dan kewajiban yang ada di sebuah perusahaan (Liyas dan Permadi, 2017).

Salah satu sektor penting yang menjalankan roda kehidupan perusahaan adalah sumber daya manusia atau *human resource* dalam hal ini adalah karyawan. Peningkatan dan perbaikan kualitas mutu karyawan adalah sebuah keharusan bagi setiap perusahaan. Karena karyawan dianggap sebagai *Man Power of Management* yang artinya keberadaan manusia adalah sebagai aset atau kekuatan di dalam sektor menjerial perusahaan. Selain itu sumber daya manusia juga seringkali dianggap sebagai salah satu indikator keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sehingga pentingnya pihak perusahaan dalam menjamin dan meningkatkan mutu dan kualitas sumber daya alam di perusahaannya. Perusahaan harus mampu memanfaatkan sumber daya manusia dengan semaksimal mungkin agar terciptanya efektifitas dan efisiensi serta meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan (Syafriana, 2017).

Kinerja karyawan adalah suatu hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diukur melalui kualitas dan juga pengalaman, dengan waktu tertentu dimana ukuran kualitas tersebut telah ditetapkan berdasarkan standard tertentu di dalam sebuah perusahaan (Rolos et al, 2018). Penilaian kinerja karyawan sangat penting dengan adanya penilaian, maka perusahaan dapat mengetahui kondisi kinerja karyawannya. Dimana jika kinerja karyawan suatu perusahaan baik maka kinerja

perusahaannya juga baik pula, sehingga dapat menjalin hubungan yang erat antar keduanya.

Untuk mencapai tujuan perusahaan karyawan harus bekerja keras, disiplin, serta mengutamakan kepentingan perusahaan sebagai wujud pengabdian karyawan untuk perusahaan tersebut. Bahkan terkadang karyawan harus bersaing satu sama lain untuk mendapatkan suatu jabatan atau prestasi kerja tertentu. Namun tuntutan profesionalitas dan persaingan kerja yang dimiliki justru akan menimbulkan tekanan-tekanan kerja tertentu sehingga hal ini akan berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan yang terus mengalami penurunan (Saleh et al, 2019).

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rolos et all, 2018) menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Sunarso dalam (Rolos et all, 2018) mendefinisikan beban kerja sebagai sekumpulan atau sejumlah tugas yang diberikan kepada suatu divisi organisasi tertentu yang harus di selesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut (Rolos et all, 2018) beban kerja dapat dikategorikan menjadi tiga jenis yaitu beban kerja sesuai standard, beban kerja terlalu tinggi (*over capacity*), dan beban kerja di bawah standard (*under capacity*). Beban kerja tidak hanya mengukur kualitas seorang karyawan saja namun juga kemampuan dan profesionalitas seorang karyawan dalam menyelesaikan suatu tugas sesuai dengan standard yang diberikan oleh perusahaan. Seorang karyawan yang memiliki kemampuan di atas beban kerja, maka karyawan tersebut akan mudah menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien. Namun hal ini berlaku sebaliknya, ketika seorang

karyawan memiliki kemampuan di bawah standard perusahaan, maka karyawan tersebut akan mengalami tekanan yang berat sehingga akan menimbulkan stress kerja di dalam lingkungan pekerjaan.

Faktor lain yang dianggap memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawna adalah stress kerja. stres kerja adalah suatu kondisi yang muncul akibat interaksi antara individu dengan pekerjaan mereka, dimana terdapat ketiksesuaian karakteristik dan perubahan-perubahan yang tidak jelas yang terjadi dalam perusahaan (Efendi, 2018). Stres kerja adalah suatu keadaan yang bersikap internal, yang bisa disebabkan oleh tuntutan fisik, atau lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Salah satu tekanan kerja yang di terpakan oleh perusahaan PT. Faycent Wahana Teknologi adalah keharusan karyawan memenuhi target penjualan tertentu setiap bulannya. Hal ini membuat setiap karyawan harus bekerja keras sesuai dengan *standard* perusahaan. Namun tidak semua karyawan dapat memenuhi target penjualan yang telah di tentukan sehingga hal ini menimbulkan stress kerja yang cukup tinggi. Seorang karyawan cenderung akan mengalami stress jika mengalami beban kerja yang di anggap tidak sesuai dengan kemmapuan atau *over capacity*.

Permasalahan yang berkaitan dengan stress kerja ternyata mendapatkan perhatian yang cukup intensif di dalam perusahaan (Rolos et all, 2018). Hal ini dikarenakan banyaknya karyawan yang mengalami gejala psikologis sebagai akibat dari tuntutan kerja yang terlalu berat. Stress kerja bukan hanya berdampak secara langsung terhadap penurunan kinerja karyawan, namun juga akan berpengaruh secara langsung terhadap psikologis

karyawan seperti *nervous* dan kecemasan berlebihan sehingga akan berdampak pada kestabilan emosi seseorang, yang nantinya akan berpengaruh buruk terhadap fisik seperti *burnout*. Mengingat stress kerja memiliki dampak yang cukup buruk terhadap kinerja karyawan, maka perusahaan perlu memperhatikan tingkat stress kerja yang di alami karyawan dengan cara memberikan kenyamanan dan beban kerja sesuai dengan kemampuan sebagai bentuk usaha perusahaan dalam meminimalisir tingkat stress kerja di dalam lingkup perusahaan.

Selain dua faktor diatas, variabel lain yang berperan dalam mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Disiplin kerja menurut Hasibuan dalam (Liyas dan Permadi, 2017) adalah kesediaan dan kesadaran seseorang dalam mentaati peraturan yang berlaku di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Disiplin adalah salah satu titik awal keberhasilan sebuah perusahaan (Syafrina, 2017). Dalam lingkup menjerial sumber daya manusia disiplin memiliki peran sebagai fungsi operatif yaitu sebagai salah satu indikator untuk mengukur prestasi kerja karyawan. Tanpa adanya disiplin kerja maka tujuan perusahaan tidak dapat tercapai secara optimal.

Mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh (Syafrina, 2017) disiplin adalah salah satu unsur terpenting dalam mempengaruhi baik atau buruknya kinerja seorang karyawan. Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang bagus akan dengan mudah menyelesaikan tugas tepat waktu. Disiplin kerja bukan hanya bermanfaat untuk meningkatkan produktifitas dan kinerja karyawan saja, namun akan berdampak secara langsung terhadap lingkungan

kerja yang lebih positif sehingga akan membentuk persaingan yang sehat antar karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti mengambil PT. Faycent Wahana Telekomunikasi sebagai subjek penelitian. Dengan mempertimbangkan beberapa analisis masalah yang ada di perusahaan tersebut, PT FaycentWahana Telekomunikasi Madiun menginginkan karyawan bekerja secara professional agar karyawan mampu memberikan loyalitas terhadap perusahaan. Namun dengan tingkat stress kerja yang di alami oleh karyawan yang diakibatkan oleh tekanan kerja yang dianggap melebihi kemampuan, maka hal ini cenderung akan menurunkan kinerja karyawan. Agar memudahkan pihak menejerial dalam menganalisa faktor yang menjadi permasalahan dalam mempengaruhi kinerja karyawan, peneliti memberikan kontribusi penelitian dalam bentuk karya ilmiah dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Stress Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Faycent Wahana Telekomunikasi Madiun”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

- A. Apakah beban kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Faycent Wahana Telekomunikasi Madiun?
- B. Apakah stres kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Faycent Wahana Telekomunikasi Madiun?
- C. Apakah disiplin kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja PT Faycent Wahana Telekomunikasin Madiun?

- D. Apakah beban kerja, stres kerja, dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja PT Faycent Wahana Telekomunikasi Madiun?
- E. Di antara beban kerja, stress kerja dan disiplin kerja manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan bagian produksi PT Faycent Wahana Telekomunikasi Madiun?

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini hanya di batasi pada pembahasan terkait variabel beban kerja, stress kerja, disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu populasi dalam penelitian ini menggunakan hanya berfokus pada divisi marketing terutama bagian promotor, hal ini dikarenakan promotor memiliki jumlah karyawan yang banyak yakni sebanyak 35 karyawan dan memenuhi kriteria sebagai sample penelitian, selain itu tugas dan kewajiban promotor yang lebih banyak di bandingkan karyawan divisi lain membuat peneliti tertarik untuk meneliti tingkat kinerja karyawannya.

### **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

- a. Untuk mengetahui apakah beban kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Faycent Wahana Telekomunikasi Madiun
- b. Untuk mengetahui apakah stress kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Faycent Wahana Telekomunikasi Madiun

- c. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Faycent Wahana Telekomunikasi Madiun
- d. Untuk mengetahui apakah beban kerja, stress kerja dan Disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Faycent Wahana Telekomunikasi Madiun
- e. Untuk mengetahui variabel manakah di antara beban kerja, stress kerja dan disiplin kerja yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan bagian PT Faycent Wahana Telekomunikasi Madiun.

#### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk berbagai pihak diantaranya sebagai berikut :

##### **A. Manfaat akademik :**

Melalui penelitian ini maka di harapkan dapat menjadi penambah wawasan pengetahuan bagi civitas akademik Universitas Muhammdiyah Ponorogo dan juga sebagai pedoman untuk peneliti selanjutnya yang memiliki penelitian sejenis tentang kinerja karyawan. Sehingga penelitian ini dapat disempurnakan sebagai pedoman penelitian yang bermanfaat bagi semua pihak.

##### **B. Manfaat bagi perusahaan :**

Penelitian ini diharapkan mampu di jadikan sebagai sumber acuan atau dasar pengambilan keputusan bagi pihak menejerial perusahaan terkait dengan permasalahan yang ada di PT.Faycent Wahana Telekomunikasi Madiun, sehingga perusahaan dapat memperbaiki sistem menjerial

terutama yang pada divisi menejerial sumber daya manusia sebagai bentuk *best solution* untuk meningkatkan kualitas dan kinerja karyawan.

C. Pihak lain :

Pihak lain yang dimaksud peneliti adalah organisasi, komunitas, maupun perorangan yang tidak berkaitan dengan penelitian ini, sebagai salah satu wujud untuk menambah wawasan dan pengetahuan terkait dengan variabel kinerja karyawan.

