

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini laju pertumbuhan ekonomi dalam dunia bisnis mengalami persaingan ketat. Hal tersebut diikuti pada perkembangan teknologi dan pengetahuan dalam setiap perusahaan. Setiap perusahaan memiliki tujuan pengembangan usaha yang dilakukannya yaitu memperoleh keuntungan semaksimal mungkin. Untuk itu diperlukan sumber daya manusia (SDM), karena hal tersebut menjadi aspek yang cukup dominan pada perusahaan. Efektivitas perusahaan bergantung pada mutu SDM yang menjalankan peran pada perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian perusahaan, sehingga diharapkan tujuan yang sudah direncanakan bisa terwujud. Dengan demikian, unsur SDM menjadi tolak ukur yang wajib dipelihara oleh perusahaan sesuai terhadap tuntutan yang selalu disikapi perusahaan pada masing-masing tantangan yang timbul.

Perusahaan tentunya ingin memperoleh hasil yang optimal pada pencapaian sasaran mencapai target perusahaan yang telah ditentukan. Perusahaan bisa beroperasi dengan efisien dan efektif dikarenakan adanya manajemen SDM, hal tersebut yang sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Dalam mengelola SDM dengan cara efisien dan efektif dapat merangsang pegawai agar melakukan pekerjaannya dengan optimal untuk meningkatkan target perusahaan yang akan dicapai dan hal ini tidak lepas dari peranan produktivitas kerja mereka.

Upaya memelihara SDM dengan kualitas yang mumpuni dalam organisasi adalah langkah utama yang harus dijalankan. Salah satu upaya

tersebut tercermin dari produktivitas kerja karyawan. Produktivitas kerja merupakan kemampuan dalam mendapatkan manfaat maksimal berdasarkan fasilitas ataupun infrastruktur yang ada melalui hasil maksimal. (Siagian, 2016). Pada hal tersebut, produktivitas kerja merupakan indikator terpenting sebab memiliki kaitan kuat terhadap kinerja individual dan perusahaan. dapat dikatakan juga, jika produktivitas pegawai dinilai baik, dengan demikian mungkin saja produktivitas pun bisa dikatakan baik pula. Hal-hal yang berpengaruh terhadap rendah ataupun tingginya produktivitas karyawan adalah profesionalisme kerja, beban kerja, dan stres kerja.

Aspek pertama yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja ialah beban kerja. Beban kerja merupakan situasi pekerjaan beserta tugas-tugas yang wajib terselesaikan dalam batasan waktu yang ditentukan. (Munandar, 2016:383). Hal tersebut tentunya diperlukan perusahaan. Melalui adanya hal tersebut, maka bisa diketahui seberapa jauh pegawainya bisa diberi bebanan dalam pekerjaan optimal dan seberapa jauh pengaruh tersebut. Beban kerja yang besar bisa menjadikan pegawai merasakan tidak nyaman dan selalu tidak merasa baik saat melakukan pekerjaannya.

Stres kerja adalah sesuatu yang berpengaruh besar terhadap produktivitas kerja pegawai. Hal ini bisa berupa tekanan yang dirasakan pegawai saat melakukan pekerjaannya. Stress kerja tersebut terlihat dari sindrom, yakni pencernaan terganggu, terjadinya hipertensi, gugup, tegang, cemas, tidak bisa rileks, merokok terlalu berlebihan, susah tidur, suka menyendiri, perasaan tidak tenang, dan emosinya tidak stabil. (Mangkunegara, 2016:157). Stres yang sangat berat bisa mengganggu kecakapan seseorang dalam menjalani aktivitasnya sehingga terganggu

pula pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikannya. Jika hal tersebut tidak diatasi secara efektif, tentunya bisa memberi dampak buruk terhadap produktivitas pegawai.

Profesionalisme kerja merupakan kecakapan dan keterampilan untuk melakukan pekerjaan sehingga dapat diselesaikan secara berkualitas, cermat, tepat, dan sesuai dengan mekanisme yang tidak sulit dimengerti konsumen. (Siagian, 2018:163). Profesionalisme kerja tentunya sangat diperlukan perusahaan. Dibutuhkan SDM yang cakap tentunya dapat menghasikan keterampilan yang profesional berdasarkan personal yang melaksanakan tugasnya pada perusahaan itu serta bisa membentuk citra perusahaan. Karyawan yang dikelola secara profesional akan menjadi motor penggerak bagi perusahaan. Profesionalisme sangat bergantung dari level kecakapan seseorang yang tergambar berdasarkan sikapnya pada keseharian di perusahaan. Level kecakapan karyawan yang tinggi dapat merujuk pada tercapainya visi perusahaan yang sudah ditentukan.

PT. Telkom Akses (PT TA) adalah cabang perusahaan Badan Usaha Milik Negara yakni PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) dengan saham yang secara penuh dimiliki Telkom. Didirikannya perusahaan tersebut didasari oleh komitmen Telkom agar senantiasa mengembangkan jaringan *broadband* dalam memberi layanan akses komunikasi dan informasi yang tidak terbatas untuk semua kalangan di Indonesia.

Fenomena yang terjadi pada PT. Telkom Akses Sidoarjo adalah perusahaan memiliki level pencapaian sasaran yang cukup besar. Hal tersebut menjadikan pegawai perlu memberi waktu luang diluar jadwal kerjanya agar menyelesaikan pekerjaannya sesuai tenggat yang ditentukan. Tugas diluar jam bekerja memiliki dampak tertentu untuk pegawai dimana tentu saja memperoleh intensif jika sasaran yang dicapai

terpenuhi tapi karyawan juga akan lebih sedikit waktunya dalam melakukan istirahat. Dengan demikian memberi penekanan khusus untuk pegawai PT. Telkom Akses Sidoarjo. Besarnya beban kerja pada PT. Telkom Akses Sidoarjo memberikan dampak negatif terhadap produktivitas pegawai PT. Telkom Akses Sidoarjo.

PT. Telkom Akses Sidoarjo memiliki komitmen memberi pelayanan yang menjamin konsumen tentunya memperoleh mutu pelayanan secara optimal dalam bentuk jaringan berkualitas dan kemudahan produk yang harganya ekonomis. PT Telkom Akses Sidoarjo yang berfokus pada bidang jasa membutuhkan kecakapan secara optimal dari pegawai untuk melayani konsumennya, pegawai tersebut yang nantinya melakukan interaksi pada pelanggan yang maka kepuasan pelanggan dan citra perusahaan bisa bergantung pada hal tersebut.

Dengan demikian PT. Telkom Akses Sidoarjo memerlukan karyawan yang mempunyai profesionalisme tinggi. Profesionalisme tersebut tentunya memiliki pengaruh terhadap produktivitas pegawai saat menghadapi pelanggan. Dengan adanya kinerja karyawan yang baik akan berdampak pula pada meningkatnya produktivitas kerja karyawan.

Dari penjelasan diatas, maka menarik untuk diteliti kembali apakah ada pengaruh terhadap gaya beban kerja, stres kerja dan profesionalisme kerja pada produktivitas pegawai. Sehingga peneliti berkeinginan mengambil judul **“PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA DAN PROFESIONALISME KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PT. TELKOM AKSES SIDOARJO”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, penelitian ini terdapat rumusan masalah antara lain:

1. Apakah beban kerja berpengaruh secara parsial terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Telkom Akses Sidoarjo ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Telkom Akses Sidoarjo ?
3. Apakah profesionalisme kerja berpengaruh secara parsial terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Telkom Akses Sidoarjo ?
4. Apakah beban kerja, stres kerja dan profesionalisme kerja berpengaruh secara simultan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Telkom Akses Sidoarjo ?
5. Diantara variabel beban kerja, stres kerja dan profesionalisme kerja manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Telkom Akses Sidoarjo ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian dalam skripsi ini yaitu untuk mengetahui:

1. Apakah beban kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap produktivitas kerja pegawai PT. Telkom Akses Sidoarjo.
2. Apakah stres kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap produktivitas kerja pegawai PT. Telkom Akses Sidoarjo.
3. Apakah profesionalisme kerja memiliki pengaruh secara parsial pada produktivitas kerja pegawai PT. Telkom Akses Sidoarjo.

4. Apakah beban kerja, stres kerja dan profesionalisme kerja memiliki pengaruh secara simultan pada produktivitas kerja pegawai PT. Telkom Akses Sidoarjo.
5. Variabel yang memiliki pengaruh paling dominan pada produktivitas kerja pegawai PT. Telkom Akses Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini adapun manfaat yang diperoleh ialah antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Memperkaya wawasan dan mempraktikkan teori-teori yang didapatkan saat duduk di bangku kuliah terhadap kondisi dan situasi perusahaan yang diamati. Serta diharapkan bisa memperkaya wawasan pembaca ataupun menjadi selaku sebuah bahan pertimbangan ataupun rujukan untuk penelitian berikutnya dan bisa memberi sumbangan pemikiran untuk mengembangkan teori tentang produktivitas kerja pegawai.

2. Manfaat Praktis

Memberi kemudahan pada pihak PT. Telkom Akses Sidoarjo untuk mengembangkan nilai-nilai dan mutu pada perusahaan, terlebih yang berhubungan terhadap beban kerja, stres kerja dan profesionalisme kerja untuk hasil produktivitas kerja pegawai, dengan demikian bisa terjadi peningkatan.