

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi di Indonesia kian cepat. Terlihat dari banyaknya orang yang memanfaatkan internet sebagai sarana penggunaan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari yang sangat berperan penting untuk berinteraksi dan bersosialisasi dengan orang lain. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan komunikasi, jumlah penyediaan layanan telekomunikasi di Indonesia terus bertambah. Persaingan yang semakin ketat mendorong perusahaan untuk lebih bersaing secara efektif dan melakukan berbagai langkah demi mewujudkan visi dan misi perusahaan. Berdasarkan kondisi tersebut, perusahaan dituntut untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat guna untuk memenuhi kebutuhan komunikasi masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan operasional perusahaan dapat berjalan dengan lancar, sehingga kemampuan perusahaan dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas menjadi hal yang sangat penting. Sementara itu, kinerja karyawan memegang peran penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas tersebut, karena karyawan yang berkinerja baik mampu mempercepat produktivitas dan mendukung tercapainya target perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan pencapaian hasil kerja yang diperoleh individu maupun kelompok sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing selama jangka waktu yang telah ditentukan. Setiap perusahaan perlu melaksanakan evaluasi terhadap kinerja para karyawan menurut Kusriyanto dalam

Mangkunegara (2005:9), menjelaskan kinerja sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Kinerja karyawan sangat penting bagi perusahaan karena sangat berdampak langsung pada produktivitas, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Karyawan yang efisien meningkatkan operasional perusahaan dan menjaga reputasi perusahaan. Dari segi efisiensi, kinerja karyawan yang optimal akan mengurangi waktu dan sumber daya yang terbuang, sehingga pada akhirnya mengurangi biaya operasional perusahaan (Wibowo, 2012). Kinerja yang baik sering terkait dengan motivasi dan kepuasan karyawan, mendorong karyawan untuk terus memberikan yang terbaik. Kinerja yang tinggi membantu perusahaan bertahan, beradaptasi, dan berkembang untuk menghadapi tantangan, sehingga mendukung pertumbuhan yang berkelanjutan. Kinerja karyawan memiliki peran vital bagi keberhasilan perusahaan karena sangat berdampak langsung pada produktivitas, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Karyawan yang efisien meningkatkan operasional perusahaan dan menjaga reputasi perusahaan. Dari segi efisiensi, kinerja karyawan yang optimal akan mengurangi waktu dan sumber daya yang terbuang, sehingga pada akhirnya mengurangi biaya operasional perusahaan (Wibowo, 2012). Kinerja yang baik sering terkait dengan motivasi dan kepuasan karyawan, mendorong karyawan untuk terus memberikan yang terbaik. Kinerja yang tinggi membantu perusahaan bertahan, beradaptasi, dan berkembang untuk menghadapi tantangan, sehingga mendukung pertumbuhan yang berkelanjutan.

Mathis. dkk, (2001), berbagai faktor internal maupun eksternal organisasi saling berinteraksi dan memengaruhi susunan kerja serta perilaku karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya, susunan kerja serta perilaku karyawan dalam

menjalankan tugas yang pada akhirnya berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan. Untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal, perusahaan sering kali menetapkan target yang tinggi. Langkah ini bertujuan untuk mendorong produktivitas dan memastikan setiap individu berkontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Namun, tekanan yang timbul dari target yang tinggi ini sering kali berdampak signifikan pada tingkat tekanan yang dialami karyawan serta kondisi kerja yang penuh akan persaingan, target kerja yang menantang memang diperlukan untuk tetap relevan dan kompetitif, tetapi beban tambahan tersebut dapat menyebabkan tekanan yang berlebihan pada karyawan. Tekanan tinggi untuk mencapai target seringkali meningkatkan beban kerja, yang dapat berdampak pada kesehatan mental dan fisik karyawan. Meski awalnya bisa mendorong kinerja, stres kerja berkepanjangan berisiko menurunkan produktivitas jangka Panjang, memicu *burnout*, dan mengurangi kualitas kerja, sehingga perusahaan perlu memperhatikan dan memantau kesejahteraan karyawan, selain mengenai produktivitas. Lingkungan kerja yang seimbang membantu karyawan mencapai target tanpa tekanan berlebihan, sehingga membuat kesehatan dan performa tetap terjaga

Handoko (2001:200) mendefinisikan stres sebagai kondisi emosional yang memengaruhi aspek emosi, proses berpikir, serta kondisi fisik seseorang. Sementara itu, Spielberger (2003:6) mengartikan stres sebagai tuntutan eksternal yang dialami individu, yang bersumber dari objek atau situasi lingkungan yang secara objektif bersifat berbahaya. Stres juga dipahami sebagai tekanan, ketegangan, atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri individu tersebut. Oleh karena itu, definisi stres perlu mempertimbangkan konteks

dan pengalaman spesifik dari setiap individu yang mengalaminya agar dapat dirumuskan secara tepat.

Dalam konteks kerja, Chaplin (1989) menjelaskan stres kerja sebagai respons tekanan yang muncul baik secara fisik maupun psikologis. Schult dan Schult (dalam Asnawi, 1999) menyatakan bahwa stres kerja merupakan gejala psikologis yang mengganggu pelaksanaan tugas dan dapat mengancam eksistensi serta kesejahteraan individu. Stres merupakan hasil interaksi antara sumber stres (stressor) dan kemampuan individu dalam meresponsnya, sehingga reaksi yang muncul dapat bersifat positif maupun negatif.

Secara umum, stres kerja timbul sebagai akibat pengaruh faktor eksternal terhadap emosi, pola pikir, dan kondisi fisik seseorang, yang biasanya berkaitan dengan tuntutan pekerjaan seperti lingkungan kerja yang tidak aman atau budaya organisasi yang kurang mendukung. Berdasarkan berbagai teori para ahli, stres kerja mencakup tiga komponen utama, yaitu sumber tekanan (stressor), respons individu terhadap tekanan tersebut, serta interaksi antara individu dengan sumber stres. Besarnya dampak stres kerja sangat bergantung pada kemampuan karyawan dalam mengelola stres, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kesejahteraan dan produktivitas mereka.

Selain stres kerja, beban kerja juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, menurunkan motivasi, serta meningkatkan risiko terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Ketika karyawan dihadapkan pada volume pekerjaan yang melebihi kapasitas atau tenggat waktu yang ketat, kemampuan mereka untuk bekerja secara efektif dan efisien akan menurun. Van

Chapo (2020:1) menjelaskan bahwa beban kerja adalah sejumlah tugas yang harus diselesaikan dalam periode waktu tertentu. Apabila pekerja mampu beradaptasi dan menyelesaikan tugas-tugas tersebut sesuai jadwal, maka beban kerja tidak akan terasa berat. Namun, apabila pekerja gagal mengelola tuntutan tersebut, maka tugas-tugas tersebut akan menjadi beban yang memberatkan. Selaras dengan hal tersebut, Linda (2014) mengemukakan bahwa beban kerja merupakan serangkaian upaya yang harus dilakukan individu sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang diberikan untuk diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.

Monika (2018) mengemukakan bahwa beban kerja merupakan serangkaian proses yang dijalani individu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau kelompok pekerjaan dalam kondisi normal pada rentang waktu tertentu. Sementara itu, Dhania (2010) mendefinisikan beban kerja sebagai akumulasi aktivitas yang mencakup tuntutan fisik maupun psikologis, yang memerlukan kemampuan mental serta harus diselesaikan dalam batas waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berdasarkan kedua pandangan tersebut, beban kerja dapat dipahami sebagai ukuran tugas fisik maupun mental yang harus diselesaikan dalam periode tertentu. Apabila beban tersebut melebihi kapasitas adaptasi pekerja, maka dapat berubah menjadi tekanan yang berpotensi menimbulkan kelelahan, menurunkan produktivitas, serta mengurangi keterikatan terhadap pekerjaan. Pada akhirnya, kondisi ini dapat berdampak negatif terhadap kinerja karyawan.

Beberapa divisi yang mengalami penurunan kinerja pada tahun 2023 yang sangat signifikan, tercermin dari banyaknya keluhan pelanggan serta rendahnya produktivitas yang diukur melalui indikator kinerja.

Tabel 1. 1
Data Kinerja Karyawan pada PT Telkom Akses Singaraja Tahun 2023

Kategori	Triwulan 1.Q1	Rangking Q1	Triwulan 2.Q2	Rangking Q1	Triwulan 3.Q3	Rangking Q3	Triwulan 3.Q3	Rangking Q1
Gangguan Internet	105.62	12	106.43	11	106.63	10	107.79	6
Oprasio nal Wifi	82.91	8	104.02	6	103.87	8	105.99	2
Pasang Baru Internet	103.71	10	103.24	8	104.58	12	108.16	1
Oprasio nal SPBU	99.34	4	99.61	5	99.05	8	98.37	9

Sumber. PT. Telkom Akses Witel Singaraja

PT. Telkom Akses Singaraja dibagi menjadi empat *quarter* yaitu yang biasa disebut dengan Q1, Q2, Q3, Q4, dan Q4. Di sini, kuartal pertama dimulai dari Januari hingga Maret, lalu kuartal kedua dari April hingga Juni, kuartal ketiga dari Juli hingga September, dan terakhir dari Oktober kuartal keempat yang berakhir pada bulan Desember. Distribusi triwulanan ini dimaksudkan untuk membandingkan hasil yang dicapai setiap tiga bulan. Jadi di PT. Telkom Akses Singaraja dilihat kali per kuartal. Dilihat dari tabel 1 PT. Telkom Akses Singaraja tahun 2023, dapat diketahui bahwa ada beberapa bagian-bagian divisi yang terjadi penurunan hasil kerja dan rangking yang diperoleh Telkom Witel Singaraja selama Periode 2023 Hal ini di karenakan penurunan daya Kepuasan kinerja Pegawai Telkom Akses Witel Singaraja, menurut pegawai Telkom Akses penurunan tersebut ini banyak disebabkan karena kurang puasanya karyawan dengan pekerjaan, banyak aspek pendukung salah satunya itu karena kurangnya tenaga

kinerja , beban kerja yang diberikan banyak seperti pekerjaan yang seharusnya dikerjakan 2 orang manun disini atau kerjakan oleh 1 orang saja selain itu jam kerja yang kurang atau waktu kerja kurang baik seperti banyaknya karyawan yang masih harus bekerja di luar jam kerja dan dilanjutkan di rumah masing masing.

Divisi *operation* bertanggung jawab atas instalasi jaringan, pemeliharaan, dan penanganan gangguan layanan. Beban kerja yang tinggi menjadi salah satu masalah utama di divisi ini. Banyak tugas teknis yang seharusnya dilakukan 2 orang, tetapi hanya dikerjakan oleh satu orang, yang menimbulkan rasa lelah secara fisik dan mental karyawan. Mangkunegara, yang menyebutkan bahwa beban kerja yang tidak seimbang dapat memicu stres kerja dan menurunkan produktivitas. Selain itu, tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai tenggat waktu yang ketat, sering kali di luar jam normal, meningkatkan stres kerja. Karyawan juga mendapatkan tuntutan untuk menangani gangguan layanan internet yang membutuhkan penyelesaian cepat, sementara sumber daya yang tersedia sering kali tidak mencukupi.

Divisi *shared service* ini menangani fungsi administratif, manajemen SDM, dan logistik. Permasalahan yang utama pada divisi ini adalah keterbatasan jumlah staf yang menyebabkan beban kerja meningkat. Staf administrasi sering kali kewalahan dengan banyaknya permintaan dokumen, pengadaan barang, atau kebutuhan lainnya, yang memperpanjang waktu respon dan mempengaruhi kinerja operasional. Kurangnya komunikasi yang baik dan koordinasi yang efektif menciptakan tekanan tambahan terutama Ketika pekerjaan administratif yang mendesak tertunda, sehingga karyawan merasa tekanan dan tidak mampu memenuhi ekspektasi. Divisi SDI dan konstruksi merupakan dua divisi penting

yang memiliki peran strategis dalam mendukung operasional dan pengembangan infrastruktur jaringan telekomunikasi. Divisi SDI (Sumber Daya Internal atau Sumber Daya Insani) memiliki fungsi utama dalam mengelola sumber daya manusia dan dukungan teknis yang dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas lapangan. Tugas dari divisi ini meliputi rekrutmen, pelatihan, penjadwalan kerja teknisi, pengawasan produktivitas, hingga pengendalian aspek keselamatan dan kesehatan kerja (K3). Selain itu, Divisi SDI juga bertanggung jawab dalam menyediakan sarana dan prasarana pendukung seperti peralatan kerja, kendaraan operasional, dan logistik. Sementara itu, Divisi Konstruksi memiliki tanggung jawab utama dalam kegiatan pembangunan dan ekspansi infrastruktur jaringan, khususnya jaringan berbasis *fiber optic* yang mendukung layanan seperti IndiHome dan layanan data lainnya. Tugas pokok dari divisi ini mencakup pemasangan kabel *fiber optic* (FO), pembangunan tiang, *ducting*, *manhole*, serta instalasi jaringan dari ODP (*Optical Distribution Point*) ke lokasi pelanggan (FTTH – *Fiber To The Home*).

Hasil survei terhadap pelayanan pada PT Telkom Akses Singaraja menunjukkan adanya kekurangan signifikan dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari *Google Maps* dan media sosial, mayoritas pengguna menyatakan ketidakpuasan terhadap kecepatan pemasangan internet yang sering tidak sesuai dengan janji. Selain itu banyak pelanggan melaporkan gangguan internet yang berlangsung lama, yang mengganggu aktivitas sehari-hari mereka, hal ini terutama berdampak pada pelanggan yang bekerja dari rumah atau memerlukan koneksi internet stabil untuk keperluan Pendidikan.

Analisis ulasan *Google Maps* mengungkapkan tren negatif terhadap layanan perusahaan. Rata-rata rating yang diberikan berada dibawah standar industri, dengan banyak keluhan berfokus pada layanan pelanggan yang buruk dan waktu respon yang lambat. Beberapa pelanggan melaporkan bahwa harus menunggu sehari-hari untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Kondisi ini memperburuk reputasi perusahaan di mata masyarakat. Selain itu terdapat banyak keluhan terkait instansi layanan baru. Proses lambat sering membuat calon pelanggan membatalkan niat untuk menggunakan layanan tersebut. *Google Maps* digunakan dalam survei ini untuk mengetahui Tingkat kepuasan pengguna dan kinerja pegawai melalui fitur *Google Maps review*.

Kondisi ini diperparah dengan kurangnya *transparansi* dari perusahaan terkait masalah pemeliharaan jaringan dan pengumuman gangguan layanan. Masyarakat sering tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang alasan mengapa terjadi gangguan atau estimasi pemulihan jaringan, dalam konteks ini kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan menurun dan beberapa pengguna bahkan beralih ke penyedia layanan internet lainnya yang dianggap kinerjanya lebih bagus. PT. Telkom Akses (PT TA) merupakan anak perusahaan dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom), dengan kepemilikan saham sepenuhnya oleh Telkom. Pembentukan PT TA merupakan wujud komitmen Telkom dalam mengembangkan infrastruktur jaringan *broadband* untuk menyediakan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Telkom bertekad menghadirkan layanan internet yang berkualitas dan andal guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di tingkat global. Kehadiran PT TA diharapkan

dapat mempercepat perluasan jaringan akses internet di Indonesia. Selain itu, PT Telkom Akses juga menyediakan layanan *Network Terminal Equipment (NTE)* serta jasa pengelolaan, operasi, dan pemeliharaan (*Operation & Maintenance/O&M*) jaringan akses *broadband*.

Perusahaan ini bergerak di bidang konstruksi pembangunan serta layanan manajemen infrastruktur, khususnya di wilayah Singaraja yang berlokasi di Jalan Letkol Wisnu No. 2, Banjar Jawa. PT Telkom Akses (PTTA) secara resmi berdiri pada 12 Desember 2012 dan sejak saat itu aktif dalam menyediakan jasa konstruksi penggelaran jaringan akses *broadband*. Selain itu, perusahaan ini juga berperan sebagai penyedia layanan *sewa guna usaha* yang memiliki izin resmi untuk penyediaan *network terminal equipment (NTE)*.

Di lingkungan PTTA Singaraja, bagian teknik *provisioning* memegang peran utama dalam pembangunan dan pemeliharaan layanan koneksi internet. Bagian teknik ini terdiri dari 40 karyawan, dengan jam operasional perusahaan mulai pukul 08.00 hingga 17.00 WITA. Pendirian PTTA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus mengembangkan jaringan *broadband* dalam rangka menyediakan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Perusahaan ini juga berupaya menghadirkan layanan internet yang berkualitas dan terjangkau melalui peningkatan mutu sumber daya manusia, sehingga mampu bersaing di tingkat global.

Tingginya tingkat stres kerja dan beban kerja di PT. Telkom Akses Singaraja berdampak nyata pada kinerja karyawan. Target ketat dan kebutuhan adaptasi teknologi seringkali menimbulkan stres, terutama bagi karyawan yang kurang kontrol atas beban kerja atau dukungan dari rekan dan atasan. Beban kerja

yang besar juga memicu kelelahan, menurunkan motivasi, serta mengganggu efisiensi, yang akhirnya berpengaruh pada produktivitas dan kualitas mereka. Stres kerja dan beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan kinerja karyawan di PT Telkom Akses Singaraja. Dampaknya sangat terlihat dari meningkatnya kesalahan kerja, menurunnya motivasi untuk mencapai target, serta bertambahnya ketidakhadiran dan *turnover* karyawan. Karena itu, pentingnya bagi manajemen untuk memantau dan mengelola stres kerja dan beban kerja guna menjaga kinerja karyawan dan kesejahteraan karyawan. Banyak masyarakat juga mengeluhkan kualitas jaringan yang sering tidak stabil dan lambatnya penanganan gangguan, yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, terutama yang mengandalkan jaringan internet untuk berkomunikasi dan dalam melakukan pekerjaannya. Kedua kinerja karyawan yang dianggap kurang memuaskan oleh pelanggan mungkin disebabkan oleh beban kerja yang tinggi dan stres yang dialami oleh karyawan, hal ini menunjukkan pentingnya peran manajemen dalam mengelola stres dan beban kerja karyawan. Menciptakan kondisi kerja yang sehat dan beban kerja yang seimbang, PT Telkom Akses Singaraja dapat meningkatkan kinerja karyawan serta memberikan layanan yang lebih *responsif*, efisien, dan berkualitas, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian sebelumnya yang menjadi dasar kajian mengenai pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan dilakukan oleh Vitasari (2016) studi tersebut meneliti dampak dari stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja di sektor publik dan menemukan bahwa stres kerja dan beban kerja yang tidak seimbang dapat meningkatkan tingkat stres, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kinerja karyawan. Studi ini juga menyoroti pentingnya dukungan

organisasi dalam memitigasi dampak stres Chandra dan Adriansyah (2017) dalam penelitian menemukan bahwa beban kerja yang berlebihan, khususnya pada perusahaan jasa, berkontribusi pada penurunan kinerja karyawan karena karyawan merasa kelelahan dan kurang mampu beradaptasi dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi.

Herlina Amrianah (2019) menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang berarti terdapat hubungan searah antara keduanya. Apabila stres kerja dapat dikelola dengan baik, kinerja cenderung mengalami peningkatan. Stres umumnya muncul akibat tuntutan tugas yang berlebihan, namun ketika individu memandangnya secara positif, hal tersebut dapat menjadi dorongan sekaligus menumbuhkan rasa tanggung jawab yang lebih besar untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Wartono (2017) juga menjelaskan bahwa stres kerja dapat memberikan dampak positif. Semakin tinggi tingkat stres—dalam batas tertentu—maka kinerja karyawan akan meningkat. Sebaliknya, pada tingkat stres yang rendah, kinerja cenderung menurun karena karyawan tidak memiliki tantangan yang memadai sehingga memicu kebosanan akibat *understimulation*. Seiring meningkatnya stres hingga titik tertentu, kondisi tersebut dapat menghasilkan kinerja maksimal. Situasi ini dikenal sebagai tingkat stres optimal, di mana individu mampu memunculkan ide-ide inovatif, memiliki semangat tinggi, serta menghasilkan *output* yang *konstruktif*.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumardjo dan Priansa (2019), ditemukan bahwa peningkatan beban kerja berkorelasi negatif dengan kinerja karyawan. Penelitian tersebut mengidentifikasi bahwa beban kerja yang tinggi menyebabkan stres berlebihan, menurunkan motivasi, dan berdampak buruk

pada produktivitas. Sebaliknya, Mahaputra dan Saputra (2021) menyatakan bahwa beban kerja justru berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Indikator-indikator beban kerja yang dianalisis meliputi: (1) target yang harus dicapai, (2) penggunaan waktu kerja, (3) kondisi pekerjaan, (4) standar pekerjaan yang tinggi, (5) beban mental, dan (6) beban psikologis. Dalam konteks PT Graha Sarana Duta, karyawan merasa keberatan apabila salah satu dari indikator tersebut diterapkan secara ketat, karena hal ini berdampak langsung pada kinerja mereka.

Temuan penelitian ini bertentangan dengan studi oleh Nofrialdi dkk. (2023) dan Soesanto dkk. (2023), yang menyimpulkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Bahkan, mereka menyatakan bahwa peningkatan beban kerja atau kerja lembur (overtime) dapat meningkatkan kinerja, terutama karena adanya kompensasi berupa gaji atau bonus tambahan. Perbedaan hasil ini kemungkinan disebabkan oleh variasi indikator beban kerja yang digunakan, sehingga menimbulkan persepsi berbeda antar responden dalam masing-masing penelitian (Saputra & Sumantyo, 2023).

Untuk mengetahui secara mendalam bagaimana stres kerja dan beban kerja mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Telkom Akses Singaraja, diperlukan penelitian yang menyeluruh dan spesifik di perusahaan tersebut. Karena mengingat peran vital perusahaan ini dalam industri telekomunikasi dalam era digital yang semakin maju, kebutuhan masyarakat terhadap koneksi internet berkualitas dan andal terus meningkat. PT. Telkom Akses Singaraja, sebagai anak perusahaan dari PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, bertugas untuk menyediakan layanan jaringan *broadband* yang berfokus pada koneksi internet dan layanan pemeliharaan jaringan. Kinerja karyawan sangat bergantung pada produktivitas

dan kualitas kerja karyawan, terutama di tengah tuntutan *kompetitif*. Keluhan pelanggan mengenai gangguan jaringan dan lambatnya penanganan mencerminkan potensi masalah dalam kinerja karyawan, yang mungkin disebabkan oleh tingginya stres kerja dan beban kerja dilapangan. Tekanan untuk mencapai target dan cepatnya perubahan teknologi dapat memperburuk stres tersebut. Jika tidak dikelola dengan baik, stres kerja akan menurunkan produktivitas dan kualitas layanan, serta peningkatan ketidakpuasan pelanggan.

Selain itu, banyaknya tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan dalam waktu singkat dapat memperbesar beban kerja saat karyawan merasa tertekan oleh beban tugas yang diberikan maka risiko kelainan fisik maupun mental akan meningkat. Keadaan ini berpotensi menurunkan motivasi dan semangat kerja, memicu *burnout*, dan pada akhirnya mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Stres kerja yang tidak terkelola dengan baik dalam jangka Panjang dapat menurunkan produktivitas, menyebabkan peningkatan ketidakhadiran, dan turnover yang tinggi. Penelitian ini dengan demikian bertujuan untuk memahami bagaimana stres kerja dan beban kerja berdampak pada kinerja karyawan, serta mencari Solusi yang tepat untuk mengelola kedua faktor tersebut dengan efektif.

Disisi lain, kompetisi di industri telekomunikasi semakin ketat agar PT. Telkom Akses Singaraja tetap unggul, diperlukan efisiensi dan produktivitas yang tinggi. Jika stres dan beban kerja dapat diminimalkan atau dikelola dengan baik, karyawan akan lebih mampu untuk bekerja secara efisien, meningkatkan kualitas layanan, dan menjaga reputasi perusahaan. Selain itu, dengan mengetahui tingkat pdampak dari stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja, perusahaan mengambil

mengambil langkah *preventif* dalam mengelola SDM, seperti melalui program kesejahteraan karyawan, pelatihan manajemen waktu, serta peningkatan dukungan psikologis. Kesimpulan penelitian ini penting dilakukan karena akan memberikan wawasan bagi PT. Telkom Akses Singaraja mengenai dampak langsung dari stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Temuan penelitian ini dapat dijadikan *referensi* bagi perusahaan lain yang mengalami tentangan terhadap stres kerja dan beban kerja. Berdasarkan latar belakang tersebut, dianggap penting untuk melakukan penelitian yang disajikan dalam judul “Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Akses Singaraja”

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai Berikut:

1. Stres Kerja: Karyawan di PT. Telkom Akses Singaraja menghadapi tekanan yang signifikan dalam pekerjaan mereka, yang mencakup tuntutan tugas yang tinggi, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, dan kepemimpinan organisasi. Stres yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan masalah kesehatan fisik dan mental, yang pada akhirnya mempengaruhi produktivitas dan kualitas kerja karyawan.
2. Beban Kerja: Beban kerja yang tinggi di PT. Telkom Akses Singaraja sering kali menjadi penyebab stres kerja yang signifikan. Beban kerja ini mencakup tugas-tugas yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu dan melibatkan penggunaan sumber daya manusia yang intensif. Ketidakmampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas-tugas ini dalam

waktu yang ditentukan menjadikannya beban kerja yang berat, yang berpotensi menurunkan kinerja

3. Kinerja Karyawan: Kinerja karyawan di perusahaan ini sangat dipengaruhi oleh tingkat stres kerja dan beban kerja. Ketika karyawan tidak mampu mengelola stres atau menghadapi beban kerja yang berlebihan, kinerja pegawai menurun, yang dapat berdampak negatif pada pencapaian tujuan perusahaan.
4. Dampak terhadap Perusahaan: Ketidakmampuan perusahaan untuk mengelola stres kerja dan beban kerja karyawan dapat menjadi hambatan signifikan dalam mencapai target perusahaan dan memelihara kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan. Fenomena ini menjadi perhatian serius mengingat peran vital PT. Telkom Akses Singaraja dalam menyediakan layanan telekomunikasi yang handal.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, untuk menghindari perluasan pembahasan yang tidak terfokus, penelitian ini membatasi variabel yang akan diteliti sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian dilakukan di PT. Telkom Akses Singaraja dengan fokus pada pengaruh stres kerja (X_1) dan beban kerja (X_2) sebagai variabel bebas terhadap kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat. Dengan demikian, penelitian ini hanya menelaah hubungan antara stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan secara spesifik.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh stres terhadap kinerja karyawan pada pegawai di PT. Telkom Akses Singaraja.
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada pegawai di PT. Telkom Akses Singaraja
3. Bagaimana pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada di PT. Telkom Akses Singaraja

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada pegawai di PT. Telkom Akses Singaraja
2. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada pegawai di PT. Telkom Akses Singaraja
3. Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada di PT. Telkom Akses Singaraja

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan dua jenis manfaat yaitu: (1) manfaat teoritis dan (2) manfaat praktis. Adapun penjelasan masing-masing manfaat hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen dalam pengelolaan karyawan, khususnya sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan strategi untuk mengendalikan stres kerja dan beban kerja guna meningkatkan kinerja.

