

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kinerja Karayawan adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Artinya apabila perilaku seseorang memberikan hasil pekerjaan yang sesuai dengan standar atau kriteria yang telah ditentukan oleh organisasi, maka kinerjanya tergolong baik, namun apabila tidak sesuai dengan standar kriteria yang telah ditentukan oleh organisasi berarti kinerjanya yang dihasilkan kurang baik. Atau dengan kata lain, penetapan standar diperlukan untuk mengetahui apakah kinerja pegawai sesuai dengan sasaran yang diharapkan, sekaligus juga melihat besarnya penyimpangan dengan cara membandingkan antara pekerjaan yang dihasilkan dengan hasil yang diharapkan. Sumaryanti (2013).

Perkembangan inovasi teknologi dan industrialisasi sebuah perusahaan yang semakin pesat membuat perusahaan menjadi lebih kompetitif dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam era globalisasi saat ini. Perusahaan dituntut untuk menjalankan peranannya yang lebih baik dalam pencapaian tujuan dan meningkatkan kinerja perusahaan secara optimal. Selain penggunaan teknologi yang modern, perusahaan juga harus memperhatikan pengelolaan dan pengkoordinasian sumber daya manusia yang lebih baik agar terjalin hubungan yang sinergi antara perusahaan dengan karyawannya. Fadhila (2010)

Sumber daya manusia dalam yang kompeten dengan kinerja yang baik, dapat menunjang keberhasilan bisnis. Sebaliknya, sumber daya manusia yang tidak kompeten dan kinerja yang buruk merupakan masalah kompetitif yang dapat menempatkan perusahaan akan mengalami kerugian. Agar sistem ini berjalan tentu dalam pengelolaannya harus memperhatikan beberapa aspek penting seperti kepemimpinan, motivasi lingkungan kerja dan aspek-aspek lainnya. Istiani (2017).

Bahaya stres diakibatkan karena kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Proses berlangsung secara bertahap, akumulatif dan lama kelamaan menjadi semakin buruk. Dalam jangka pendek stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, frustrasi menyebabkan karyawan tidak berkerja optimal sehingga kinerjapun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi berkerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres dapat membuat karyawan sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (*turn over*) Hasan (2018).

Motivasi adalah pemberian dorong-dorongan individu yang bertindak yang menyebabkan orang tersebut berperilaku dengan cara tertentu yang mengarah pada tujuan individu maupun organisasi. Murty dan Hudiwinarsih (2012). Motivasi adalah kesediaan individu untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi/instansi adalah motivasi. Pegawai yang termotivasi akan menghasilkan kualitas kinerja yang baik. Hal ini berarti motivasi adalah faktor kunci untuk kemajuan dalam sebuah institusi atau organisasi. Seniwoliban dan Nchorbono (2013).

Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung dan tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan oleh perusahaan. Kompensasi sangat penting bagi perusahaan karena kompensasi mencerminkan ukuran-ukuran hasil nilai kerja karyawan. Karyawan akan termotivasi dalam menjalankan pekerjaan apabila kompensasi yang diberikan oleh perusahaan dilakukan secara benar. Hasibuan (2012).

Dukungan sosial mencakup informasi berupa saran nasehat, dukungan perhatian atau emosi berupa kehangatan, kepedulian dan empati, dukungan instrumental berupa bantuan materi dan finansial dan penilaian berupa penghargaan positif terhadap gagasan atau perasaan orang lain. Wangmuba (2009).

Kemajuan teknologi informasi di era digital membuat persaingan bisnis digital semakin ketat. Untuk itu PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Tbk diminta berbenah diri dan melakukan inovasi agar bisa bersaing dan tetap menjadi yang terbaik di era digital saat ini. Hal itu diungkapkan oleh Wakil Ketua Komisi VI DPR-RI, Azam Azman dalam diskusi bertema “Tingkatkan Kinerja PT Telkom”. Menurutnya, PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) sebagai perusahaan BUMN harus membenahi persoalan kecepatan akses internet yang saat ini masih tergolong lambat. Berdasarkan data Ookla, perusahaan penyedia layanan uji kecepatan internet Speedtest, akhir tahun lalu menyebutkan Indonesia saat ini berada di urutan 93 dalam hal kecepatan akses internet *Fixed broadband*. Dengan kecepatan angka *download* 13,38 Mbps. Urutan 106 kecepatan internet mobile global dengan kecepatan *download* 9.73 Mbps. Untuk itu, keberadaan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Tbk sangat penting untuk mendukung kecepatan akses internet di tanah air. Apalagi, satelit PT Telkom 1 yang telah beroperasi selama 15 tahun mengalami gangguan sejak 2007. Hal ini menjadi kejanggalaan lantaran umur satelit tersebut sudah kalaluwarsa sejak 2014. Terkait hancurnya satelit, harusnya tidak terjadi bahwa umur dari satelit itu harusnya hanya 15 tahun, artinya secara teknis diganti bukan diperpanjang artinya ada kesalahan manajemen di PT Telekomunikasi Indonesia (liputan 6).

PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Tbk demi memperbaiki kualitas jaringan internet di setiap area perlu mempunyai dan membutuhkan dana yang akan diberikan kepada setiap area untuk membangun jaringan fiber optik dengan rambatan cahaya yang merupakan inovasi terbaru PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Tbk dalam memajukan kualitas internet yang ada. PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) memberikan pekerjaan tersebut kepada anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) yaitu PT Telkom Akses yang bergerak membangun infrastruktur dan pemasangan internet dengan kecepatan besar di setiap daerah. Untuk setiap daerah yang sudah melakukan pekerjaannya akan melakukan penagihan jasa pekerjaan yang telah dilakukan. Unit yang berkaitan dengan penagihan yaitu unit bagian Keuangan dimana unit ini diminta percepatan

melakukan penagihan setiap pekerjaan yang sudah dilakukan oleh PT Telekom Akses dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh PT Telkom Indonesia (Telkom) Tbk dalam rangka mempercepat kenaikan kualitas jaringan internet di setiap daerah. Dampak dari pekerjaan yang telah diselesaikan oleh PT Telekom Akses akan berpengaruh kepada gaji serta bonus yang akan didapatkan oleh para karyawan semakin banyak pekerjaan yang diselesaikan maka tidak akan ada keterlambatan penerimaan gaji serta bonus.

Peran seorang akuntan dalam perusahaan sangat dipengaruhi dan berperan dalam perusahaan sehingga dibutuhkan tenaga kerja yang terdidik dan siap dipakai untuk mendukung perkembangan perusahaan. Karyawan bagian Akuntansi akan membantu manager dalam menyediakan informasi yang digunakan untuk mengambil keputusan. Dalam persaingan global informasi merupakan faktor penting yang akan membantu dalam persaingan. Informasi disini dapat berupa keuangan maupun non keuangan yang dapat digunakan oleh perusahaan, investor dan pihak ketiga untuk menilai kinerja perusahaan tersebut. Sehingga kinerja karyawan bagian akuntansi sangat dibutuhkan di perusahaan. Jika mereka telah melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dan benar maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap kinerja dari organisasi tersebut. Hudiwinarsih (2012)

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Irawati & Sandra (2018) perbedaan penelitian saya dengan penelitian sebelumnya adalah pertama adanya penambahan variabel kepuasan kerja dari Mahesa (2010) dan pergantian variabel dukungan sosial sebagai variabel moderating Fadhilah (2010). Kedua objek penelitian yang dituju hanya bagian keuangan pada perusahaan PT Telkom Akses di area Sumatera bagian Selatan. Ketiga, waktu penelitian. Alasan penelitian ini menambahkan variabel dalam penelitian ini serta mengganti variabel moderating dikarenakan ingin membedakan dengan penelitian sebelumnya dan membuktikan apakah terdapat kepuasan kerja karyawan yang ada di PT Telkom Akses area Sumatera bagian Selatan serta apakah terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pada uraian diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “ **Analisis Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja, Kompensasi, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderating**”.

1.2. Ruang Lingkup Penelitian

Jenis penelitian ini adalah pengujian hipotesis (*hypotesis testing study*). Pengujian hipotesis digunakan untuk menjelaskan sifat dan hubungan antara variabel yang akan diuji yang didasarkan teori yang ada. Penelitian ini berusaha menganalisis pengaruh stres kerja, motivasi kerja, kompensasi, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan dukungan sosial sebagai variabel moderating. Penelitian ini dilakukan dibagian keuangan PT Telkom Akses area Sumatera bagian Selatan.

1.3. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini masalah dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan ?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan ?
3. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan ?
4. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan ?
5. Apakah dukungan sosial memoderasi hubungan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan ?
6. Apakah dukungan sosial memoderasi hubungan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan ?
7. Apakah dukungan sosial memoderasi hubungan antara kompensasi terhadap kinerja karyawan ?
8. Apakah dukungan sosial memoderasi hubungan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan ?

1.4. Tujuan Masalah

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh stres kerja dengan kinerja karyawan.
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh motivasi kerja dengan kinerja karyawan.
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kompensasi dengan kinerja karyawan.
4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.
5. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan dukungan sosial sebagai variabel moderating.
6. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan dukungan sosial sebagai variabel moderating.
7. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan dengan dukungan sosial sebagai variabel moderating.
8. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan dukungan sosial sebagai variabel moderating.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak instansi

Hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat yang berkaitan perencanaan strategi dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT Telkom Akses Regional Sumatera bagian Selatan.

2. Bagi pihak akademis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan faktor-faktor kepuasan terhadap kinerja karyawan

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi masalah yang sama.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan dibagi menjadi lima (5) bab yang diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Penelitian ini diawali dengan penjelasan tentang latar belakang masalah yang menjadi pemicu munculnya permasalahan, dengan latar belakang masalah tersebut ditentukan rumusan masalah yang lebih terperinci sebagai acuan untuk menentukan hipotesis. Dalam bab ini pula dijabarkan tentang tujuan dan manfaat penelitian dan pada akhir bab dijelaskan tentang sistematika penulisan yang akan digunakan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan diuraikan tentang landasan teori yang menjadi dasar pemikiran dalam mencari pembuktian dan solusi yang tepat untuk hipotesis yang akan diajukan. Akan diuraikan pula penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yang memiliki keterkaitan dengan hipotesis yang akan diajukan. Di bab ini juga akan dijabarkan tentang kerangka pemikiran dan hipotesisi dari permasalahan yang ada.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini terdapat penjelasan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, metode pengumpulan data, dijabarkan pula populasi dan sampel yang digunakan, jenis variabel penelitian, definisi operasional variabel dan metode analisis yang digunakan untuk mengolah data yang sudah dikumpulkan dari objek penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijabarkan tentang hasil analisis data yang didapat dari objek penelitian (sampel) beserta hasil analisis data dan penjabarannya akan didasarkan pada landasan teori yang telah dijabarkan pada Bab II, sehingga segala permasalahan yang dikemukakan pada Bab I dapat dipecahkan dan mendapatkan solusi.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis berusaha untuk menarik beberapa kesimpulan penting dari semua urai dalam bab-bab sebelumnya dan memberikan saran-saran yang dianggap perlu untuk pihak yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN