

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia menjadi salah satu hal yang paling penting dalam keberlangsungan menjalankan tugas dan tercapainya tujuan organisasi. Terutama pada kondisi pandemi saat ini, peran sumber daya manusia dituntut untuk tetap produktif, berprestasi, dan menghasilkan kinerja yang memuaskan. Sumber daya manusia yang terpilih sudah melewati beberapa tahap seleksi dan kualifikasi, sehingga diharapkan mereka dapat bekerja secara profesional. Karena pada hakekatnya pegawai yang akan menjadi penerus utama, sebagai calon pemimpin, serta karyawan akan mengambil alih untuk memikirkan, merencanakan dan melaksanakan keberlanjutan visi dari organisasi.

Dasar dari kebutuhan tersebut yaitu adanya pemahaman bahwa manusia merupakan kunci atau penentu dari semua kinerja organisasi, dan ketika suatu organisasi memilikcalon kandidat, mereka akan mencari kualifikasi sedetail dan sespesifik mungkin, sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan oleh perusahaan. Dengan adanya berbagai perubahan dan perkembangan yang pesat seperti saat ini, maka sumber daya manusia (SDM) dibutuhkan untuk memanfaatkan perubahan dan perkembangan teknologi supaya dapat meringankan pekerjaan dan meminimalisir terjadinya kesalahan. Fenomena yang sering terjadi saat ini yaitu kualitas SDM di Indonesia jika dibandingkan dengan kualitas SDM di negara lain masih sangat rendah. Saat ini teknologi dapat menjadi alat bantu atau *software* yang digunakan untuk membantu mengembangkan kemampuan dari sumber daya manusia. Kecanggihan teknologi saat ini diciptakan dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari supaya dapat membantu sumber daya manusia ini terus menciptakan berbagai inovasi sebagai wujud dari kesiapan dalam memanfaatkan serta menghadapi era revolusi ini. Indonesia memiliki penilaian tentang belum siapnya sumber daya manusia dalam menghadapi kemajuan-kemajuan teknologi yang berkembang dengan pesat hal tersebut terjadi karena tidak diiringi dengan kemampuan manusianya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan sehingga dinilai belum mampu untuk mengikuti persaingan dan perubahan yang semakin pesat ini.

Setiap orang yang sudah bekerja pasti memiliki tanggung jawab atas pekerjaan yang diembannya.

Namun, beban kerja juga dapat membantu individu dalam meningkatkan kinerjanya namun ketika tingkat beban kerja sudah melebihi batas kemampuan seseorang maka, hal tersebut dapat memicu terjadinya stres. Sehubungan dengan hal tersebut dimasa pandemi ini, kondisi perekonomian perusahaan ini sedang mengalami penurunan dikarenakan perusahaan supplier juga berhenti sementara dan beberapa ada yang telat membayar ketika jatuh tempo tiba dan secara tidak langsung memiliki dampak terhadap perusahaan seperti pengurangan gaji, pengurangan karyawan, dll.

Oleh sebab itu, hal ini juga berdampak pada proses perilaku karyawan dalam bekerja. Karena semua pola bekerja yang selama ini dilakukan berubah secara tiba-tiba. Dalam kondisi normal biasanya para karyawan bekerja normal di kantor atau *work from office (WFO)*, namun semenjak adanya pandemi *COVID-19* ini semua perusahaan harus mengikuti peraturan pemerintah yaitu melaksanakan *work from home (WFH)* atau kerja di rumah.

Dengan adanya kondisi tersebut tentunya 45 orang karyawan tetap yang berada di perusahaan tersebut harus beradaptasi dengan kondisi dan situasi yang sangat jauh berbeda dengan sebelumnya dimana hal tersebut dapat memicu timbulnya stress kerja karena pola bekerja dan cara bekerja yang sangat jauh berbeda dari kondisi sebelumnya. Dan mereka harus beradaptasi dengan menggunakan kecanggihan teknologi supaya pekerjaan dan komunikasi tetap lancar, baik dengan sesama rekan kerja, atasan maupun dengan rekan bisnis seperti mereka bekerja secara *offline*. Baik karyawan maupun atasan harus terbiasa melakukan komunikasi dengan menggunakan *google meet* maupun *zoom*. Namun, karna tidak semua karyawan terbiasa menggunakan aplikasi tersebut serta jaringan sinyal yang berbeda-beda di setiap tersebut maka, hal tersebut menjadi salah satu kendala dalam menjalankan tugas.

zTabel 1: Pengaruh Beban Kerja terhadap denyut jantung

| Kategori Beban Kerja | Konsumsi Oksigen (l/min) | Ventilasi Paru (l/min) | Suhu Rektal (°C) | Denyut Jantung (denyut/min) |
|----------------------|--------------------------|------------------------|------------------|-----------------------------|
| Ringan | 0,5 - 1,0 | 11 - 20 | 37,5 | 75 - 100 |
| Sedang | 1,0 - 1,5 | 20 - 30 | 37,5 - 38,0 | 100 - 125 |
| Berat | 1,5 - 2,0 | 31 - 43 | 38,0 - 38,5 | 125 - 150 |
| Sangat Berat | 2,0 - 2,5 | 43 - 56 | 38,5 - 39,0 | 150 - 175 |
| Sangat Berat Sekali | 2,5 - 4,0 | 60 - 100 | >39 | >175 |

Sumber: *Siloam Hospital*

Menurut sejumlah informasi yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa beban kerja yang dirasakan oleh setiap individu memiliki tingkatan berbeda-beda dimulai dari beban kerja yang ringan, sedang, hingga beban kerja yang paling berat. Beban kerja yang ringan dikategorikan dengan pembagian tugas yang sesuai dengan kapasitas namundeadline yang sesuai dengan tenggat waktu yang diberikandan masih dilakukan ketika jam operasional kantor berlangsung, namun karyawan merasa bosan karena setiap harinya melakukan pekerjaan yang sama dan berulang.

Kemudian tingkatan kedua adalah beban kerja yang sedang adalah beban kerja yang dikategorikan pekerjaan yang sedikit melebihi kapasitas, deadlinayang diberikan sangat singkat, serta pekerjaan dilakukan melebihi jam operasional kantor dan mulai adanya *pressure* yang berasal dari rekan sejawat. Sedangkan kategori beban kerja yang sangat berat adalah tidak sesuai kapasitas dan kemampuan karyawan baik fisik maupun psikis dengan pekerjaan yang diberikan, deadline yang singkat sehingga pekerjaan perlu dilakukan diluar jam operasional kantor, dan harilibur yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Serta lingkungan kerja yang kurang mendukung. Menurut (*Grandjean dan Kroemer, 2016*). Beban kerja yang tinggi dapat mengakibatkan denyut nadi pekerja juga meningkat, hal ini dapat menyebabkan karyawan lebih cepat mengalami kelelahan sehingga kemampuan dalam pekerjaannya menurun. Jika sudah mengalami hal tersebut perusahaan akan memberikan waktu yang cukup lama hingga karyawannya sehat dan dapat beraktifitas kembali.

Stress kerja dapat menimbulkan risiko yang tinggi baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan karena tingkat stress kerja yang tinggi dapat

mengakibatkan menurunnya tingkat produktivitas karyawan biasanya seorang karyawan merasakan stress kerja karena adanya tekanan yang berlebihan atau permintaan yang terlalu banyak tetapi tidak disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki dari masing- masing karyawan tersebut. Seseorang dapat merasa stress jika mereka merasa sumber daya yang dimiliki kurang baik secara fisik maupun finansial. Namun, setiap perusahaan yang memiliki tekanan kerja yang tinggi tentunya harus memberikan perlindungan kepada karyawannya terutama dalam *mental health* atau yang sering disebut dengan kesehatan mental.

Perusahaan juga perlu memberikan panduan tentang cara mengatasi stres di tempat kerja dengan cara memberikan informasi tentang pencegahan dan kebijakan stress kepada karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. Disini penulis menjadikan PT *Business E-Cloud Information and Technology Indonesia* sebagai objek penelitian. PT Business E-Cloud ini merupakan perusahaan swasta milik Malaysia yang bergerak dibidang jasa, perusahaan ini khususnya *business to business* dimana jasa yang ditawarkan adalah web portal khusus retail untuk pembuatan *purchase order*, pengiriman barang, dan tukar faktur pajak. Dimana setiap pembelian harus disertai dengan faktur pajak supaya pembayaran dapat ditukar dengan uang tunai dan PT e-cloud ini bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan retail besar seperti: Circle K, AEON, Johnson & Johnson, Unilever, Indofood, Nestle, Frisian Flag, dll.

Sebagai perusahaan yang memiliki peran besar terhadap keberlangsungan supplier yang menggunakan jasa dari PT *Business E-Cloud*, karena karyawan juga merupakan elemen yang perlu diperhatikan karena mempunyai peran yang penting dalam tercapainya tujuan visi dan misi perusahaan. Kinerja karyawan yang baik menggambarkan bahwa PT *Business E-Cloud Indonesia* mampu menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana mestinya yaitu memenuhi kebutuhan supplier. Berdasarkan hasil survei dan wawancara kepada Ibu Vinni Andrianti selaku manajer *Human Resource and Development* menjelaskan bahwa kinerja karyawan di perusahaan ini masih belum sesuai dengan tujuan perusahaan. Namun, para karyawan tetap melakukan pekerjaannya semaksimal mungkin dan sudah membuat para supplier merasa puas karena apa yang mereka inginkan selalu terpenuhi dan tepat waktu. Hal tersebut terjadi karena banyaknya jumlah

supplier tidak sesuai dengan jumlah karyawan yang dirasa kurang sehingga satu orang melayani lebih dari lima orang supplier.

Oleh sebab itu, beban kerja yang diberikan berlebih dan bahkan diluar kapasitas karyawan serta diluar jam operasional kantor karena banyaknya faktur pajak yang harus diberikan sesuai dengan jumlah distribusi yang dilakukan antara kedua belah pihak. Namun, perusahaan tidak memberikan upah lembur walaupun karyawan bekerja hingga larut malam atau diluar jam operasional kantor, karyawannya diberikan reward seperti makan-makan bersana, uang tunai, dan kenaikan jabatan.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan Ibu Vinni beliau memberitahukan bahwa beberapa karyawannya terutama yang belum berkeluarga merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya baik fisik maupun non fisik. Selanjutnya penilaian kinerja di PT Business E-Cloud Indonesia ini dilaksanakan secara periodik setiap tahunnya. Dengan adanya ketentuan yang berpedoman terhadap standar-standar nilai yang sesuai dengan PP No. 46 tahun 2011, dimana perusahaan dapat menetapkan dan menilai mengenai kinerja pegawai.

Tabel 2. Standar Nilai Kinerja Pegawai

| No. | Nilai | Kategori |
|-----|---------------|-------------|
| 1. | 91 – 100 | Sangat Baik |
| 2. | 76 – 90 | Baik |
| 3. | 61 – 75 | Cukup |
| 4. | 51 – 60 | Sedang |
| 5. | 50 – ke bawah | Kurang |

Sumber : PP No. 46 tahun 2011

Berdasarkan standar nilai kerja yang sudah ditetapkan oleh pemerintah dan diterapkan dipersahaan ini menunjukkan bahwa nilai sudah dikelompokkan atau dikategorikan menjadi lima bagian dengan kategori penilaian sangat baik, baik, cukup, sedang, dan kurang. Di PT Business E-Cloud Indonesia karyawan yang mendapat nilai capaian kinerja yang sangat baik selama 2 tahun berturut-turut maka akan dipertimbangkan untuk diberikan kenaikan pangkat serta kenaikan gaji, dan berdasarkan data rata-rata hasil penilaian kinerja yang diperoleh peneliti

melalui hasil wawancara dengan manager divisi *Human Resource Development* pada tahun 2019&2020 memiliki hasil penilaian dengan keterangan cukup dan baik dibandingkan tahun sebelumnya yaitu dengan bobot penilaian (61-90).

Tentunya berdasarkan hasil penilaian tersebut dapat ditemukan bahwa terdapat sekitar 60% karyawan yang kinerjanya sudah baik, tetapi belum cukup memenuhi target dari perusahaan, dan sekitar 40% karyawannya lagi memiliki kinerja dibawah standar yaitu yang memiliki penilaian antara (61-65) karena mereka hanya bekerjaketika mereka ingin mengerjakan tugasnya dan menunggu sampai *deadline* pekerjaannya diminta baru pekerjaan mereka dilakukan sehingga hal tersebut menyebabkan adanya beberapa tujuan perusahaan yang belum tercapai. Seperti kinerja karyawan yang *stuck* pada setiap periodenya dan tidak menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada setiap project yang diberikan. Berdasarkan hasil diskusi dengan manejer divisi *Human Resource Development di PT Business E-Cloud Indonesia*, hal tersebut terjadi dikarenakan sistem menejemen yang berada di Malaysia kurang memberikan perhatian dan apresiasi terhadap apa yang telah dicapai oleh karyawannya.

Pembagian beban kerja yang tidak adil antar karyawan serta semakin banyaknya pekerjaan yang diberikan tanpa mengenal batas waktu terutama dimasa pandemi *Covid-19* ini. Sehingga menyebabkan beberapa karyawan terganggu kesehatan mentalnya dan terpaksa harus menjalani pengobatan spesialis kejiwaan dikarenakan mendapat tekanan yang terlalu besar baik dari rekan kerja satu divisi maupun atasan tetapi hal tersebut dijamin oleh perusahaan. Kinerja karyawan dinilai belum maksimal oleh perusahaan karena beberapa faktor, namun hal tersebut sudah diatasi dengan cara memberikan *reward* supaya para karyawan lebih termotivasi dan produktif dalam bekerja. Hal tersebut disebabkan karena tidak adanya pelatihan kerja yang dapat memperbaharui keterampilan dan pengetahuan yang disediakan perusahaan guna menjalani pekerjaan saat ini. Hal tersebut merupakan penyebab karyawan bekerja kurang maksimal dan tidak mementingkan hasil dari penilaian kinerja yangdiberikan.

Untuk membandingkan penelitian yang dilakukan, peneliti menjadikan beberapa penelitian sebelumnya sebagai perbandingan dan pedoman sesuai

dengan fenomena yang akan diteliti. Temuan penelitian yang dilaksanakan oleh Chuzaeni membuktikan bahwa beban kerja dan stres kerja memberikan efek pada turunnya kepuasan kerja karyawan (Chuzaeni, 2017). Di mana didalam penelitian ini ditekankan apabila beban kerja dan stress kerja dapat menyebabkan stress yang berkelanjutan hingga menyebabkan depresi.

Sehubungan dengan pendapat diatas hasil penelitian oleh Wala, dkk. Juga menjelaskan bahwa stress kerja berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap kinerja karyawan. (Wala, 2017). Maknanya adalah stress kerja memberikan hubungan yang berkebalikan terhadap kinerja karyawan, dimana setiap terjadi peningkatan stress kerja, akan terjadi kualitas kinerja karyawan yang turun. Begitu juga sebaliknya.

Selanjutnya temuan penelitian oleh Ulfa dan Kasmirudin menghasilkan bahwa penilaian kinerja dan *reward* berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan (Ulfa & Kasmirudin, 2018). Jika, disuatu perusahaan terdapat penilaian kinerja yang efektif maka akan mendorong para karyawan menjadi lebih bertanggung jawab dan maksimal dalam menjalankan tugas yang diberikan.

Dari uraian diatas beserta dengan adanya *research gap* pada penelitian sebelumnya mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Selama Masa Pandemi Covid-19 Di PT Bussiness E-Cloud Indonesia “**. Penelitian dilakukan dengan tujuan yaitu mengetahui serta membuktikan ada tidaknya pengaruh antara beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan di PT Business E-Cloud Indonesia selama masa pandemi.

I.2 Perumusan Masalah

Mengikuti uraian latar belakang dapat diketahui bahwa terdapat masalah yang perlu dikaji oleh peneliti, maka rumusan masalah yang diajukan yaitu:

- a. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan selamamasa pandemi *covid-19* di PT Business E-Cloud Indonesia?
- b. Apakah terdapat pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan selamamasa pandemi *covid-19* di PT Business E-Cloud Indonesia?

I.3 Tujuan Penelitian

Mengikuti latar belakang dan rumusan masalah yang diajukan, berikut ini adalah tujuan dari penelitian yang akan dilakukan guna mengetahui dan membuktikan mengenai:

- a. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan selama masa pandemi *covid-19* di PT Business E-Cloud Indonesia.
- b. Pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan selama masa pandemi *covid-19* di PT Business E-Cloud Indonesia.

I.4 Manfaat Penelitian

Mengikuti tujuan penelitian yang hendak dicapai, adapun manfaat yang diharapkan dari dilakukannya penelitian ini yaitu:

- a. Aspek teoritis:
 - 1) Temuan penelitian diharapkan digunakan sebagai referensi bagi penelitian yang akan datang dalam topik dan fenomena yang serupa.
 - 2) Mampu memberikan tambahan referensi mengenai bidang sumber daya manusia di perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
 - 3) Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terhadap para pembaca mengenai pentingnya mengatasi beban kerja dan stress kerja.
- b. Aspek Praktis:
 - 1) Mampu memberikan kontribusi pemikiran dalam mengatasi beban kerjadan stress kerja supaya memberikan kinerja yang berkualitas.
 - 2) Bagi para karyawan maupun calon karyawan, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pengaruh positif berupa motivasi untuk selalu memperbaharui keterampilan dan pengetahuan untuk menunjang pekerjaan serta dapat mengelola rasa stress akibat beban kerja yang berlebih supaya tidak mengganggu kesehatan mental karyawan.