

**HUBUNGAN KEBOSANAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KINERJA DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA TEKNISI PT TELKOM AKSES
MAKASSAR**

***THE CORRELATION BETWEEN BOREDOM AND WORKLOAD TO
PERFORMANCE WITH WORK STRESS AS INTERVENING VARIABLE
FOR TECHNICIANS AT PT TELKOM AKSES MAKASSAR***

SYUR AULIA JUFRI



**PROGRAM STUDI MAGISTER KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

**HUBUNGAN KEBOSANAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KINERJA DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA TEKNISI PT TELKOM AKSES
MAKASSAR**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

**Program Studi
Magister keselamatan dan Kesehatan Kerja**

Disusun dan Diajukan oleh

SYUR AULIA JUFRI

Kepada

**PROGRAM STUDI MAGISTER KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN KEBOSANAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KINERJA DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA TEKNISI PT TELKOM AKSES
MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh

SYUR AULIA JUFRI
K032202015

Telah dipertahankan di hadapan Panitia ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Keselamatan dan Kesehatan Kerja Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin pada tanggal 26 Januari 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

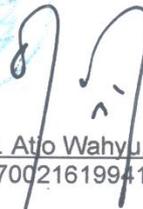
Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Dr. dr. Masyitna Muis, MS
NIP. 196909011999033002

Pembimbing Pendamping,



Prof. Dr. Atjo Wahyu, SKM., M.Kes
NIP. 197002161994121001

Dekan Fakultas
Kesehatan Masyarakat



Prof. Sukri Palutturi, SKM., M.Kes., M.Sc.PH., Ph.D
NIP. 19720529 200112 1 001

Ketua Program Studi S2
Keselamatan dan Kesehatan Kerja



Prof. Dr. dr. Syamsiar S. Russeng, MS
NIP. 19591221 198702 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Syur Aulia Jufri

NIM : K032202015

Program studi : Magister Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis/disertasi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pemikiran orang lain. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis/disertasi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dengan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika pedoman penulisan tesis.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis/disertasi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 20 Januari 2023

Yang menyatakan,


Syur Aulia Jufri

PRAKATA

Bismillahirrahmanirahim.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya dan shalawat serta salam tak lupa penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai uswatun khasanah bagi umat manusia sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Hubungan Kebosanan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja dengan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening pada Teknisi PT Telkom Akses Makassar”. Pembuatan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk penyelesaian studi penulis pada jenjang pendidikan Magister Program Studi Keselamatan dan Kesehatan Kerja Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak terlepas dari segala keterbatasan dan kendala, tetapi berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik moral maupun material sehingga dapat berjalan dengan baik. Oleh karena dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. dr. Masyitha Muis, MS selaku pembimbing I dan Bapak Prof. Dr. Atjo Wahyu, SKM., M.Kes selaku pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu dan pikiran memeberikan petunjuk, arahan, dan motivasinya.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Prof. dr. Rafael Djajakusli, M.OH., Bapak dr. M. Furqaan Naiem, M.Sc., Ph.D., dan Ibu Dr. Healthy Hidayanty, SKM., M.Kes selaku penguji yang telah

memberikan kritik, saran dan arahnya kepada penulis dalam penyempurnaan tesis ini.

Tidak lupa pula penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada deretan orang-orang yang telah ikhlas membantu, pahlawan tanpa tanda jasa, Civitas Akademika kepada:

1. Rektor Universitas Hasanuddin Makassar Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc., dan seluruh Wakil Rektor dalam Lingkungan Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Prof. Dr. Budu, M.Med.Ed, SpM(K), Ph.D., selaku Dekan Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Prof. Sukri Palutturi, SKM., M.Kes., M.Sc.PH., Ph.D., dan para Wakil Dekan serta kepada bapak/ibu dosen FKM, terima kasih untuk segala ilmu yang telah diberikan.
4. Ibu Prof. Dr. dr. Syamsiar S. Russeng, MS., selaku ketua Program Studi Magister Keselamatan dan Kesehatan Kerja FKM Unhas.
5. Bapak Prof. Dr. Atjo Wahyu, SKM., M.Kes selaku penasehat akademik selama menempuh kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.
6. Seluruh Dosen dan staf Bagian Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang telah banyak memberikan ilmu dan bantuan yang sangat berharga kepada penulis.

7. General Manager dan staf personalia PT Telkom Akses Makassar serta para teknisi PT Telkom Akses Makassar yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Teruntuk teman-teman seperjuangan Andis, Amilah, Dilla, Faradiba, Mita, Tiwi, Dian Pratiwi, Nurul Pratiwi, Nadia, Fatmawati, Wahyudi, Ichsan, Darius, Naufal, Baso, Syahir, Gyan dan Farids terima kasih atas dukungan, bantuan, semangat dan loyalitas sejak awal perkuliahan sampai pada proses penyusunan tesis ini. Terima kasih sudah menjadi sahabat baik yang selalu ada mendengar keluh kesah, berbagi doa dan semangat.
9. Teruntuk sahabatku Putri Yanti dan Firmita Dwiseli yang selalu memberikan masukan dan bantuan dalam pembuatan tesis ini serta Tri Hastuti Handayani, Putri Resky Novianti, Indah Ananda J, Adheliah Rezky Ananda, Ulfa Rahman, Nurul Mukhlisa Syahrul, dan Nur Afifah yang selalu memberikan semangat, memberi doa dan dukungan sehingga membuat saya lebih tangguh menghadapi semua.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis baik berupa materi dan non materi yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih untuk bantuan dan dukungannya.

Tidak lupa penulis hanturkan setulus jiwa, rasa terima kasih sedalam-dalamnya dan penghargaan atas segala bentuk dukungan dan pengorbanan, kesabaran, dan doa yang tiada hentinya terkhusus kepada suami tercinta dan tersayang H. Muhammad Fauzan Muchtar dan anakku

tercinta dan tersayang Siti Salma Azkadina Fauzan serta orang tua yang sangat saya cintai ayahanda Alm. Muh. Jufri, Ibunda Hj. Hartati, ayahanda H. Muchtar Pasaray dan Ibunda Hj. Nur Aeni Kasim yang telah menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Terimakasih juga untuk saudariku tercinta Syur Hasriati Jufri dan saudara ipar Muhammad Ihsan, Nur Hanifah Muchtar, Siti Hajar Magfirah dan Nur Afifah Muchtar atas segala dukungan dan doa selama ini.

Semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik demi penyempurnaan tesis ini sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga apa yang disajikan dalam tesis ini dapat bermanfaat bagi setiap yang membacanya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, Januari 2023

ABSTRAK

SYUR AULIA JUFRI. *Hubungan Kebosanan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Teknisi PT Telkom Akses Makassar (Dibimbing oleh Mayitha Muis dan Atjo Wahyu).*

Kinerja pegawai adalah hal yang sangat penting karena berkaitan dengan kemajuan suatu organisasi. Peran teknisi yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan membuat hal itu sangat penting untuk menjaga kualitas dan kinerja setiap teknisi agar dapat memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan. Pada saat kinerja pegawai mengalami penurunan maka akan mempengaruhi kondisi perusahaan terkait untung dan rugi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kebosanan kerja dan beban kerja terhadap kinerja dengan stress kerja sebagai variable intervening pada teknisi PT Telkom Akses Makassar.

Responden sebanyak 152 orang teknisi dan menggunakan desain observational analitik dengan pendekatan cross sectional study. Instrumen yang digunakan meliputi kuesioner kebosanan kerja dari Lee's Job Boredom Scale, beban kerja, stres kerja dan kinerja. Analisis data dilakukan dengan analisis univariat, bivariat menggunakan uji korelasi chi square dan multivariat menggunakan analisis jalur.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa ada hubungan langsung yang signifikan antara kebosanan kerja dan kinerja ($p = 0.001$), begitu juga beban kerja dengan kinerja ($p = 0.001$), selanjutnya kebosanan kerja dengan stress kerja ($p = 0.001$), beban kerja dengan stress kerja ($p = 0.001$) dan stress kerja dengan kinerja ($p = 0.020$). Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada hubungan langsung dan tidak langsung kebosanan kerja dan beban kerja terhadap kinerja melalui stress kerja sebagai variable intervening pada teknisi PT Telkom Akses Makassar.

Kata Kunci: Kinerja, Kebosanan Kerja, Beban Kerja, Stres Kerja, Teknisi



ABSTRACT

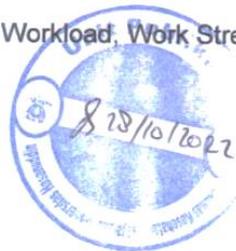
SYUR AULIA JUFRI. *The Correlation Between Boredom and Workload to Performance with Work Stress as Intervening Variable for Technicians at PT Telkom Akses Makassar.* (Supervised by **Masyitha Muis** and **Atjo Wahyu**).

Employee performance is essential as it relates to the progress of an organization. The role of technicians is to interact directly with customer, therefore, doing quality and performance control becomes very important for provide the best service. When employee performance declines, it will affect the company's conditions related to profit and loss. This study aims to determine the correlation between boredom and workload on performance with work stress as an intervening variable for technicians at PT Telkom Akses Makassar.

This study involved 152 technicians and used an analytical observational design with a cross sectional study approach. The instruments used include a job boredom questionnaire from the Lee's Job Boredom Scale, workload, job stress and performance. Data analysis was carried out using univariate analysis, bivariate using chi square correlation test and multivariate using path analysis.

Based on the results of the study, it was found that there was a significant direct correlation between boredom and performance ($p = 0.001$), as well as workload and performance ($p = 0.001$), then boredom with work stress ($p = 0.001$), workload and work stress ($p = 0.001$) and work stress with performance ($p = 0.020$). It can be concluded that there is a direct and indirect relationship of boredom and workload on performance through work stress as an intervening variable for technicians at PT Telkom Access Makassar.

Keywords: Performance, Boredom, Workload, Work Stress, Technician



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum tentang Kebosanan Kerja	12
B. Tinjauan Umum tentang Beban Kerja	21
C. Tinjauan Umum tentang Stress Kerja	26
D. Tinjauan Umum tentang Kinerja	36
E. Tinjauan Umum tentang PT Telkom Akses Makassar	41
F. Table Sintesa Jurnal	47
G. Kerangka Teori	56
H. Kerangka Konsep	57
I. Hipotesis Penelitian	58
J. Defenisi Operasional dan Kriteria Objektif	58
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	62

B. Lokasi dan Waktu Penelitian	62
C. Populasi dan Sampel	62
D. Pengumpulan Data	64
E. Pengolahan dan Penyajian Data	65
F. Metode Pengukuran	66
G. Analisis Data	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	70
B. Pembahasan	78
C. Keterbatasan Penelitian	90
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	91
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner 68
Tabel 4.1	Hasil Analisis Uji Univariat Berdasarkan Karakteristik Responden pada Teknisi PT Telkom Akses Makassar Tahun 2022 71
Tabel 4.2	Hasil Analisis Uji Univariat Berdasarkan Variabel yang Diteliti pada Teknisi PT Telkom Akses Makassar Tahun 2022 72
Table 4.3	Hubungan Kebosanan Kerja, Beban Kerja dan Stres Kerja dengan Kinerja pada Teknisi PT Telkom Akses Makassar Tahun 2022 74
Table 4.4	Hubungan Kebosanan Kerja dan Beban Kerja dengan Stres Kerja pada Teknisi PT Telkom Akses Makassar Tahun 2022 75
Table 4.5	Hasil Tabulasi Analisis Jalur pada Teknisi PT Telkom Akses Makassar Tahun 2022 77

DAFTAR LAMPIRAN

Informed Consent	Lampiran 1
Kuesioner Penelitian	Lampiran 2
Output SPSS dan AMOS	Lampiran 3
Flow Chart Pekerjaan Teknisi PT Telkom Akses	Lampiran 4
Dokumentasi Penelitian	Lampiran 5
Surat Izin Pengambilan Data Awal	Lampiran 6
Kode Etik Penelitian	Lampiran 7
Surat Izin Penelitian	Lampiran 8

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan bisnis telekomunikasi di Indonesia saat ini seiring dengan laju pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat. Pemenuhan kebutuhan akan permintaan telekomunikasi dapat dijumpai secara mudah dan penawaran yang beragam oleh berbagai perusahaan pengembang bisnis tersebut. Jumlah pesaing yang meningkat serta tawaran fasilitas yang menjanjikan menuntut setiap perusahaan untuk selalu memberi perhatian serius akan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik dari pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Nofitasari, 2019).

Untuk mencapai hal tersebut diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas yang dikembangkan oleh perusahaan. Karyawan dituntut untuk bekerja secara maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan sangat berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia. Karyawan yang kompeten dengan kinerja yang baik dapat mendukung keberhasilan perusahaan (Florensia, 2020).

Kaswan (2012:187) menyebutkan kinerja merupakan hasil atau tingkat pencapaian seseorang secara menyeluruh selama periode

tertentu dalam penyelesaian tugas dibandingkan dengan beragam kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja pegawai adalah salah satu yang sangat berhubungan dengan perkembangan suatu organisasi, sebab kinerja pegawai menjadi salah satu penentu sebuah perusahaan bisa tetap berjalan. Menurun atau meningkatnya kinerja pegawai akan berefek pada kondisi perusahaan (Almaududi, 2019).

PT. Telkom Akses adalah salah satu anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. Berdirinya PT Telkom Akses menjadi salah satu bentuk komitmen Telkom untuk terus meningkatkan perkembangan jaringan *broadband* demi akses informasi dan komunikasi yang tersaji tanpa batas bagi seluruh rakyat Indonesia. Telkom berusaha memberikan jaringan internet berkualitas dan terjangkau agar kualitas sumber daya manusia meningkat sehingga dapat bersaing di level dunia (Situmorang, 2017).

Hadirnya PT. Telkom Akses diharapkan mampu mendorong pengembangan jaringan akses *broadband* di Indonesia. Selain instalasi jaringan akses *broadband*, layanan lain yang diberikan oleh PT. Telkom Akses adalah *Network Terminal Equipment* (NTE), serta Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan (O&M – *Operation & Maintenance*) jaringan akses pita lebar.

Posisi teknisi baik teknisi *maintenance* maupun teknisi pemasangan baru memiliki peran yang cukup penting dalam pemenuhan visi dan misi perusahaan. Peran teknisi yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan dan sebagai garda depan untuk memastikan kualitas layanan tetap prima sangat menentukan kepuasan setiap pelanggan. Oleh karena itu sangat penting untuk menjaga kualitas dan kinerja setiap teknisi agar dapat memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan.

Persoalan kinerja teknisi PT Telkom Akses Makassar sudah beberapa kali mengalami penurunan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 5 - 7 April 2022 kepada beberapa teknisi PT Telkom Akses Makassar bahwa tidak jarang target pekerjaan mereka tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Selain itu terdapat beberapa teknisi pada saat jam kerja mereka melakukan kegiatan lain selain pekerjaan yang seharusnya mereka kerjakan. Hal tersebut tentunya dapat menurunkan kinerja teknisi yang dapat berdampak buruk bagi perusahaan terkait.

Banyaknya tekanan yang timbul sebagai akibat meningkatnya persaingan dan tuntutan profesionalitas yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Bukan hanya tekanan dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan lingkungan sosial juga sangat mempengaruhi terjadinya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh karyawan

disebut stres. Peran stress terhadap kinerja dapat berdampak positif dan negatif (Mas'ud dalam Ceman, 2018).

Sasono (2004:5) mengemukakan bahwa stres memiliki pengaruh positif dan negatif. Pengaruh positif stres pada level rendah sampai pada level menengah bersifat fungsional yang berarti stres memiliki peran untuk mendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pengaruh negatif stres level yang tinggi menyebabkan kinerja karyawan menurun secara signifikan. Namun tetap saja sebagian besar perusahaan khususnya di Indonesia belum memperhatikan hal tersebut.

Stres kerja dianggap sebagai persepsi ketidaksesuaian antara tuntutan lingkungan atau dikenal sebagai stresor dan kapasitas individu untuk memenuhi tuntutan ini dalam pekerjaan (Topper, 2007 dalam Onyejekwe dkk., 2020). Selain itu, stres kerja dialami saat prosedur pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan karyawan, dan kebutuhan pekerja yang dikaitkan dengan respons fisik dan emosional yang berbahaya (Safarpour dkk., 2018)

Menurut *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2014 bahwa banyak negara yang melaporkan bahwa salah satu penyakit akibat kerja yang sering terjadi adalah stress atau depresi dengan presentasi sebesar 8%. *Labour Force Survey* tahun 2014 telah melakukan penelitian dengan hasil terdapat 440.000 kasus stres akibat kerja di Inggris dengan angka kejadian sebanyak 1.380 kasus per

100.000 pekerja yang mengalami stres akibat kerja. Sedangkan stress akibat kerja yang berujung fatal yaitu sebesar 35% serta diperkirakan sebesar 43% hilangnya hari kerja (Mayang. F dkk, 2018).

Data prevalensi bahaya psikososial dan stres terkait pekerjaan menurut *European Risk Observatory Report* yang dilaporkan pada tahun 2009, stres kerja terkait ditunjukkan di Eropa antara 50-60% dari semua hari kerja yang hilang. Sedangkan data statistik oleh *Health and Safety Executive* terkait stres, depresi, atau kecemasan yang berkaitan dengan kerja yang terjadi di Inggris Raya pada tahun 2017 ditunjukkan 526.000 pekerja yang mengalami stres kerja, depresi atau kecemasan di tahun 2016 - 2017 dan setidaknya terdapat 12,5 juta hari kerja yang hilang akibat stres kerja, depresi atau kecemasan (HSE, 2017).

Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil penelitian oleh Ceman (2018) bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara stres kerja terhadap kinerja pekerja PT. Telkom Akses Makassar. Selain itu hasil yang sama juga didapatkan dari penelitian oleh Wartono (2017) yaitu adanya pengaruh yang sangat kuat atau signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,880 dan koefisien determinasi sebesar 77,44%. Artinya stres kerja memiliki pengaruh sebesar 77,44% terhadap kinerja, sedangkan sisanya sebesar 22,56% dipengaruhi oleh faktor lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Heryanda (2019) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa stres kerja berpengaruh negatif

dan signifikan terhadap kinerja kolektor PT Federal *International Finance* Kantor Cabang Singaraja. Namun dalam penelitian ini variable yang diteliti masih sedikit sedangkan kinerja dapat dipengaruhi berbagai faktor contohnya beban kerja, kelelahan kerja, kebosanan kerja dan lain sebagainya.

Stres terkait pekerjaan sekarang diakui secara luas sebagai masalah global yang mempengaruhi pekerjaan dan pekerja di semua negara, baik maju maupun berkembang. Situasi seperti ini harus ditanggapi dengan serius agar tidak menjadi masalah besar di kemudian hari.

Salah satu penyebab terjadinya stress kerja pada seorang teknisi yaitu tingginya beban kerja yang harus ditanggung. Hal tersebut diperparah dengan waktu kerja yang cukup singkat untuk menyelesaikan pekerjaan. Menurut Menpan (1997), konsep beban kerja adalah serangkaian kegiatan yang harus dikerjakan dan menjadi tanggung jawab suatu bagian dalam organisasi atau pemangku jabatan dalam jangka waktu tertentu. (Leonardo & Ida, 2018).

Ketidaksesuaian antara pekerja dan pekerjaan mereka dapat menciptakan beban kerja yang berlebihan. Menurut Gozali (2016), beban kerja memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan kata lain, beban kerja yang lebih tinggi menghasilkan kinerja yang lebih buruk dan, sebaliknya, beban kerja yang lebih rendah menghasilkan kinerja karyawan yang lebih baik (T.A Tenri, 2020). Akan

tetapi beban kerja yang terlalu rendah akan menimbulkan perasaan bosan atau jenuh pada pekerja. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pajow dkk. (2020) terkait hubungan beban kerja dengan stress kerja. Didapatkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan stres kerja karyawan di area mesin pengupas PT Sasa Inti.

Karyawan di setiap perusahaan memiliki berbagai tingkat beban kerja yang berbeda yang mereka hadapi setiap hari. Inegbedion dkk (2020) dalam penelitiannya berasumsi bahwa adanya kemungkinan konsekuensi dari persepsi ketidakseimbangan beban kerja yang timbul dari perbandingan beban kerja karyawan dengan rekan kerja dan kemungkinan perasaan ketidakadilan dan demotivasi yang mungkin terkait dengan persepsi ketidakseimbangan beban kerja.

Namun hal tersebut tidak terbukti dari hasil penelitian yang ditunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara perbandingan beban kerja dengan rekan kerja dan persepsi karyawan terhadap keseimbangan beban kerja (Inegbedion dkk., 2020). Beban kerja yang tinggi dapat berdampak buruk pada kondisi psikologis seseorang namun beban kerja yang terlalu rendah juga dapat menyebabkan seseorang mengalami kebosanan dalam bekerja. Kebosanan kerja yang pada akhirnya dapat menjadi faktor penyebab terjadinya stress sehingga berimbas pada menurunnya kinerja pekerja.

Untuk itu pemerintah mengeluarkan aturan melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 48 Tahun 2016 tentang Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja Perkantoran yang berisi bahwa manajer kantor dan/atau penanggung jawab fasilitas harus menerapkan manajemen stres dengan: (Permenkes RI No. 48 2016):

1. Semua tempat kerja memiliki fasilitas yang dapat membantu pekerja mengelola stres terkait pekerjaan.
2. Semua tempat kerja memberikan instruksi kepada pekerja tentang cara mengelola cuti. Seperti mewajibkan pekerja menggunakan hak cuti agar stres karena beban kerja yang berlebihan dapat dihindari.

Kebosanan dari prosedur kerja yang monoton umumnya diakui sebagai dampak negatif yang meresahkan dari pekerjaan yang berulang. (Thackray, 1981). Pekerjaan yang dilakukan oleh seorang teknisi termasuk pada pekerjaan yang bersifat monoton atau berulang-ulang. Khususnya pada teknisi pemasangan baru. Berdasarkan wawancara yang dilakukan rata – rata perhari terdapat ± 100 permintaan pemasangan baru.

Sampai saat ini, tidak ada teori menyeluruh tentang kebosanan, apalagi kebosanan di tempat kerja (Fisher, 1993 dalam Reijseger dkk., 2012). Studi telah menunjukkan bahwa kebosanan di tempat kerja berdampak negatif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, yang merupakan elemen penting bagi keberhasilan setiap organisasi (Kass dkk. 2001 dalam Reijseger dkk., 2012). Selanjutnya,

hasil organisasi ini berkorelasi dengan kinerja, produktivitas dan niat karyawan untuk *resign*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Van Wyk dkk. (2016) didapatkan hasil bahwa hubungan antara kebosanan di tempat kerja dan beban kerja yang kurang menunjukkan bahwa mereka berkorelasi positif. Selanjutnya keterlibatan kerja dan komitmen organisasi berkorelasi negatif secara signifikan dengan kebosanan di tempat kerja. Namun penelitian tersebut dilakukan hanya di dua sector yaitu sector manufaktur dan logistik sehingga harus berhati-hati untuk tidak menggeneralisasi temuan ke konteks lain. Oleh karena itu, eksplorasi tambahan sangat diperlukan di berbagai sector seperti ekonomi, telekomunikasi dan pekerjaan lain untuk meneliti fenomena kebosanan di tempat kerja dan manifestasinya lebih lanjut. Jadi, generalisasi harus dilakukan dengan hati-hati.

Penelitian yang dilakukan oleh Letrodo (2018) terkait hubungan kebosanan kerja dan kinerja didapatkan hasil yaitu kebosanan di tempat kerja dapat memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil yang sama didapatkan dari penelitian yang dilakukan oleh Pirmanika (2017) bahwa kebosanan berdampak buruk pada kinerja pejabat Pengadilan Agama Kelas IA Tanjung Karan Bandarlampung. Pengawasan dan kebosanan kerja berpengaruh signifikan dan signifikan terhadap kinerja pegawai Pengadilan Agama Kelas IA Tanjung Karan Bandarlampung.

Berdasarkan beberapa temuan di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen tidak boleh mengabaikan kebosanan di tempat kerja, karena banyak hasil penelitian menunjukkan bahwa hal itu dapat berdampak buruk pada keterlibatan kerja dan komitmen organisasi. Oleh karena itu, kebosanan di tempat kerja harus menjadi perhatian tidak hanya bagi individu, tetapi juga bagi organisasi secara luas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat hubungan kebosanan kerja dan beban kerja terhadap kinerja dengan stress kerja sebagai variable intervening pada teknisi PT Telkom Akses Makassar?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kebosanan kerja dan beban kerja terhadap kinerja dengan stress kerja sebagai variable intervening pada teknisi PT Telkom Akses Makassar.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis hubungan langsung dan tidak langsung kebosanan kerja terhadap kinerja melalui stress kerja sebagai variable intervening pada teknisi PT Telkom Akses Makassar.
- b. Untuk menganalisis hubungan langsung dan tidak langsung beban kerja terhadap kinerja melalui stress kerja sebagai variable intervening pada teknisi PT Telkom Akses Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Ilmiah

Harapan dari penelitian ini yaitu dapat menjadi sumber dan bahan bacaan bagi pembaca untuk lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja teknisi seperti kebosanan kerja, beban kerja dan stress kerja.

2. Manfaat Bagi Instansi Pendidikan

Manfaat yang bisa diperoleh bagi instansi pendidikan adalah sebagai tambahan referensi dan pengembangan penelitian tentang hubungan kebosanan kerja dan beban kerja terhadap kinerja dengan stress kerja sebagai variable intervening pada teknisi PT Telkom Akses Makassar.

3. Manfaat Bagi Teknisi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh teknisi maupun manajemen perusahaan untuk lebih memperhatikan kebosanan kerja, beban kerja serta stress kerja yang dapat mempengaruhi kinerja teknisi PT Telkom Akses Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Kebosanan Kerja

1. Pengertian Kebosanan Kerja

Kebosanan kerja didefinisikan sebagai perasaan yang relatif konstan yang disebabkan oleh kurangnya minat atau adanya hambatan untuk berkonsentrasi pada pekerjaan. Perasaan seperti itu membuat seseorang berusaha untuk berkonsentrasi pada pekerjaannya. Hal utama dalam kebosanan kerja adalah masalah perhatian. Seiring dengan terjadinya kebosanan kerja, seseorang mulai mengeluh tentang ketidakmampuan untuk berkonsentrasi pada pekerjaan sehingga mereka harus berusaha lebih keras untuk tetap berkonsentrasi (Abazari, dkk., 2020).

Kebosanan di tempat kerja adalah keadaan pikiran sementara di mana seseorang mungkin merasa bosan pada suatu saat tetapi tidak pada saat berikutnya (Fisher, 1993). Namun, hal tersebut menjadi masalah jika dialami secara terus menerus. Ini berbeda dari keadaan afektif lainnya (misalnya keterlibatan kerja) karena karyawan yang bosan sering merasa tidak tertantang, sehingga membuat situasi atau pekerjaan tampak semakin tidak berarti (Van Tilburg & Igou, 2012).

Faktor kunci dalam kebosanan kerja adalah upaya untuk tetap terkonsentrasi. Peneliti seperti Kass, dkk. Telah menemukan

hubungan yang signifikan antara kebosanan kerja dan kegagalan kognitif, yang didefinisikan sebagai kegagalan seseorang untuk menangani tugas-tugas yang dapat mereka tangani dengan mudah dalam kondisi normal. Kegagalan kognitif meliputi gangguan persepsi, memori, dan kinerja (Abazari, dkk., 2020).

Kebosanan mengacu pada keadaan emosional yang tidak menyenangkan di mana individu merasakan kurangnya minat dan kesulitan berkonsentrasi pada aktivitas saat ini (Olaigbe, dkk., 2021). Menurut Anoraga (2014), kebosanan kerja juga bisa digambarkan sebagai kelelahan mental. Ini adalah manifestasi dari perasaan tidak menyenangkan, kegelisahan, kelelahan, yang menguras semua minat dan energi, bahkan terkadang ada anggapan bahwa pekerjaan itu tidak menarik atau membosankan. Selanjutnya, kebosanan di tempat kerja adalah perasaan karyawan bahwa aktivitas kerja di mana mereka terlibat sangat membosankan sehingga karyawan mungkin merasa gugup, lemah, mudah tersinggung, sulit berkonsentrasi, atau tidak dapat bekerja secara efektif. Alasan utama terjadinya kebosanan adalah karena individu tidak dapat berkonsentrasi dalam menjalani pekerjaannya (Damrad-Frye & Laird, 1989).

Kebosanan kerja dapat menimbulkan berbagai dampak negative salah satunya adalah stress kerja. Pekerja yang mengalami kebosanan kerja cenderung mengalami gejala stress

kerja. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Pajow, dkk (2020) dengan hasil terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dan kebosanan kerja pada tenaga kerja area *opening sheller* PT Sasa inti.

Kebosanan di tempat kerja dapat digambarkan sebagai pengalaman kebosanan dalam konteks pekerjaan, di mana karyawan merasa kurang tertantang atau kurang terstimulasi dalam pekerjaannya (Loukidou dkk dalam Van Wyk dkk., 2016). Kebosanan yang dialami oleh karyawan di tempat kerja merupakan keadaan emosi negative yang akhirnya membuat karyawan tersebut mencoba untuk mengurangi perasaan tidak nyaman ini dengan terlibat dalam kegiatan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan. Pada dasarnya, semua karyawan rentan terhadap kebosanan di tempat kerja. Fenomena ini dapat terjadi di semua tingkat organisasi mana pun dan prevalensi kebosanan di tempat kerja merupakan kejadian umum di berbagai konteks (Fisher, 1993 dalam Van Wyk dkk., 2016).

Oleh sebab itu komitmen organisasi sangat diperlukan untuk mengatasi terjadinya kebosanan kerja pada karyawan di tempat kerja. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Van Wyk, dkk. (2016) dengan hasil bahwa komitmen organisasi berkorelasi negative dengan kebosanan di tempat kerja. Menurut Valentina dalam Irawan, dkk., (2020) menyatakan bahwa,

keadaan yang menjenuhkan seringkali membuat pikiran seseorang menjadi terasa penuh sehingga dapat berdampak pada hilangnya rasionalitas dalam bekerja, hal tersebut mengakibatkan seseorang menjadi sulit untuk menangani pekerjaan yang berakibat terjadinya kelelahan mental dan emosional, selanjutnya mulai hilangnya minat untuk bekerja disebabkan turunnya motivasi kerja, pada akhirnya kualitas kerja serta produktivitas ikut menurun.

Berdasarkan penelitian oleh Almaududi (2019) diketahui bahwa pada Unit Kendali Generator PT PLN Persero Jambi Unit Pelayanan Ketenagalistrikan Payo Selinka terdapat pengaruh yang signifikan antara kebosanan kerja dengan kinerja pegawai operator.

2. Aspek Kebosanan Kerja

Aspek-aspek kebosanan kerja menurut Reijseger dalam Auliyah (2019) berdasarkan skala kebosanan umum yang telah dikembangkan sebelumnya yaitu *boredom pronenes scale* dan *job boredom scale* merujuk pada lima perasaan umum, pemikiran dan (non) perilaku yang **dialami** seseorang **saat** merasakan kebosanan **di tempat** kerja, yaitu:

- a. Persepsi terhadap waktu, ketika individu mengalami kebosanan maka akan merasa bahwa waktu berjalan dengan lambat.

- b. Perasaan bosan, ketika berada ditempat kerja individu merasa bosan.
 - c. Perasaan gelisah dan tidak tahu ingin melakukan apa, ketika individu merasa bosan dengan pekerjaannya maka akan merasa gelisah dan membuat individu tersebut tidak tahu akan berbuat apa.
 - d. Terlibat dalam fikiran yang tidak terkait, ketika individu merasa bosan maka akan sulit untuk berkonsentrasi terhadap tugas yang telah diberikan.
 - e. Kecendrungan untuk melakukan tugas yang tidak berhubungan, ketika individu merasa bosan maka akan memilih untuk meninggalkan
3. Factor yang Mempengaruhi Kebosanan Kerja

Terdapat beberapa faktor yang dapat mengakibatkan seorang pekerja mengalami perasaan jenuh, acuh, dan kurang bersemangat dalam bekerja, antara lain ketidakcocokan dengan pekerjaannya, kurang memahami prosedur kerja, minimnya insentif dari perusahaan, suasana kerja yang tidak mendukung, dan lain-lain (Notoatmodjo, 2003). Kebosanan biasanya dialami oleh pekerja yang melakukan aktivitas secara monoton, berulang, serta proses kerja yang kurang menarik. Tetapi terkadang kebosanan juga dapat timbul dari kegiatan yang awalnya dianggap menyenangkan (Anies, 2005).

Kebosanan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu faktor individu, faktor lingkungan kerja dan faktor pekerjaan itu sendiri (Anastasi, 1989: 263):

a. Factor Individu

Factor individu merupakan salah satu penyebab utama kebosanan. Eksistensialis seperti yang diungkapkan oleh Frankl (1984) dalam (Mercer-Lynn dkk., 2014) bahwa kebosanan terjadi saat seseorang tidak mampu mendapatkan tujuan hidupnya. Ahli teori psikoanalitik juga berpendapat bahwa kebosanan berasal dari individu, yang tidak mampu untuk secara sadar mengetahui keinginannya. Teori psikologis menunjukkan bahwa tingkat kepekaan seseorang terhadap kebosanan tergantung pada kemampuan individu dalam mengatur diri sendiri (Fisher, 1993; Hamilton, 1981) dalam (Mercer-Lynn dkk., 2014). Perasaan bosan di tempat kerja mungkin timbul sementara tetapi juga dapat menjadi permanen dan dapat dialami pada tingkat yang lebih global (Van Hoof dan Van Hooft, 2014) dalam (Seckin, 2018).

1) Pekerjaan yang Tidak Sesuai

Kurangnya kepuasan seseorang terhadap kapabilitasnya dalam bekerja, sehingga memunculkan perasaan bahwa dirinya tidak bisa melakukan yang terbaik untuk perusahaan. Hal tersebut mengakibatkan kemampuan

yang dimiliki oleh karyawan tersebut tidak dapat berkembang, yang berujung pada munculnya perasaan bosan dalam menjalani setiap aktivitas kerjanya (Pardede, 2009).

2) Kurangnya Motivasi Diri

Motivasi adalah kekuatan atau dorongan bagi aktivitas individu menuju tujuan tertentu dan mencakup semua keterampilan untuk mencapai tujuan itu. (Tarwaka, 2004: 139). Sehingga orang dengan motivasi yang tinggi kurang merasa kebosanan dibandingkan dengan orang dengan motivasi rendah. Olehnya itu untuk meningkatkan motivasi dan kepuasan karyawan sebuah perusahaan sangat perlu melakukan perkembangan mengenai program pelatihan dan pengembangan prinsip motivasi dan pengelolaan emosi karyawan.

b. Faktor Pekerjaan

Menurut Pardede (2009) pekerjaan merupakan salah satu factor yang dapat mengakibatkan terjadinya kebosanan kerja. Adapun factor pekerjaan tersebut yaitu:

1) Pekerjaan kurang menarik/menantang

Proses kerja yang tidak pernah mengalami perubahan dalam jangka waktu yang lama akan mengakibatkan hilangnya tantangan dalam pekerjaan tersebut sehingga

karyawan menganggap pekerjaan tersebut sudah tidak menarik lagi. Hal itu dapat menyebabkan seseorang merasakan kebosanan dalam menjalani rutinitas kerja setiap hari.

2) Tidak bersifat independen

Adanya keterbatasan karyawan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan serta pengawasan yang dilakukan terkesan kaku sehingga mengakibatkan semangat kerja berkurang. Tentunya hal tersebut jika berlangsung terus menerus dapat menyebabkan seseorang merasa bosan dengan aktifitas kerjanya.

3) Pekerjaan yang monoton

Melakukan pekerjaan yang sama secara terus menerus dalam jangka waktu yang lama dapat mengakibatkan seseorang merasa jenuh. Rotasi kerja sangat diperlukan untuk meminimalisir terjadinya pekerjaan yang terkesan monoton bagi karyawan.

4) Kurang komunikasi dengan rekan kerja

Interaksi dengan rekan kerja merupakan salah satu factor seseorang merasa nyaman dengan pekerjaannya. Komunikasi yang buruk akan menyebabkan interaksi antar karyawan tidak terjalin dengan baik sehingga dapat menyebabkan kebosanan dalam bekerja.

5) Kesejahteraan karyawan kurang diperhatikan

Kesejahteraan karyawan sangat berhubungan dengan peningkatan produktivitas kerja. Perusahaan yang kurang memperhatikan masalah kesejahteraan karyawan tersebut terlebih hal yang berhubungan dengan insentif akan berimbas pada turunnya kinerja sebab karyawan merasa kurang semangat dan merasa bosan dalam melakukan pekerjaannya.

6) Kurang mendapat penghargaan atas kinerja

Apresiasi dalam pekerjaan sangat penting untuk membangun semangat karyawan untuk bekerja lebih baik. Berbagai bentuk apresiasi dapat diberikan untuk menghargai pekerjaan yang telah dilakukan seorang karyawan. Semangat kerja yang baik akan menurunkan tingkat kebosanan kerja pada karyawan.

4. Pengukuran Kebosanan Kerja

Menurut Vodanovich & Jhon (2016) untuk menilai kondisi kebosanan dapat dilakukan dengan alat ukur *Boredom Proneness Scale*, *Zuckerman Boredom Susceptibility Scale*, *Boredom Coping Scale*, *Leisure Boredom Scale* dan lain-lain. Namun alat ukur yang digunakan untuk mengukur kebosanan yang lebih spesifik pada pekerja yaitu menggunakan alat ukur *Lee's Job Boredom Scale* dan *Dutch Boredom Scale*.

B. Tinjauan Umum Beban kerja.

1. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja didefinisikan sebagai beban total pekerjaan yang harus ditangani oleh seorang individu atau sekelompok individu dalam kerangka waktu tertentu. Konsep umum beban kerja berkaitan dengan kemampuan mental seorang individu yang menerima dan memproses informasi dan membuat keputusan atau mengambil tindakan sesudahnya (Young dalam Abazari, dkk., 2020). Setiap individu yang bekerja memiliki beban kerja masing-masing. Beban kerja tersebut tergantung pada kemampuan masing-masing individu dalam bekerja.

Menurut Everly dkk (1980) beban kerja yaitu suatu keadaan dimana seseorang menghadapi berbagai tugas yang harus selesai dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan dari perspektif ergonomic setiap beban kerja yang diemban oleh seorang pekerja harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut (Munandar, 2005).

Masing-masing pekerjaan adalah beban bagi pelakunya dan setiap pekerja memiliki kemampuan sendiri untuk mengelola beban kerja mereka sebagai beban kerja yang dapat berupa beban kerja fisik, mental maupun social. Orang-orang dengan pekerjaan berat seperti pekerja bongkar muat memiliki lebih

banyak beban kerja fisik, sedangkan seorang pengusaha lebih banyak memikul beban kerja mental. Petugas social tentunya memikul lebih besar beban kerja social (Mahawati, dkk., 2021).

Hastutiningsih dalam Budiasa (2021) menyatakan beban kerja dapat dibagi menjadi 3 (tiga) tingkatan yaitu:

a. Beban kerja diatas normal

Waktu yang dihabiskan dalam penyelesaian pekerjaan melebihi jam kerja yang tersedia, atau jumlah pekerjaan melebihi kapasitas pekerja.

b. Beban kerja normal

Waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pekerjaan sama dengan jam kerja tersedia atau jumlah pekerjaan seimbang dengan kapasitas pekerja.

c. Beban kerja dibawah normal

Waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan lebih sedikit dari jam kerja tersedia atau jumlah pekerjaan lebih rendah dari kapasitas pekerja.

2. Factor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Harini, dkk (2018) menguraikan terkait faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu:

a. Factor Eksternal

Beban yang bersumber dari luar tubuh pekerja (*wring stressor*) seperti:

- 1) Pekerjaan yang dikerjakan yang bersifat fisik, contohnya suasana kerja, penataan ruangan, lokasi kerja, alat dan perlengkapan kerja, kondisi kerja, sikap kerja, selanjutnya pekerjaan yang bersifat mental misalnya kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan.
- 2) Organisasi tenaga kerja seperti jam kerja, waktu istirahat, *shift* kerja, *shift* malam, sistem penggajian, model organisasi, tugas dan pemberian tugas dan wewenang.
- 3) Lingkungan kerja meliputi lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologi.

b. Factor Internal

Faktor internal adalah faktor yang bersumber dari dalam tubuh sebagai akibat dari reaksinya terhadap beban kerja eksternal. Respon tubuh disebut stres, dan tingkat keparahan stres dapat diukur secara objektif dan subjektif. Faktor internal meliputi faktor fisik (jenis kelamin, usia, tinggi badan, status gizi, status kesehatan) dan faktor psikologis (motif, persepsi, keyakinan, keinginan, kepuasan).

3. Dampak Beban Kerja

Pekerjaan yang terlampau berlebih yang tidak seimbang dengan kapasitas pekerja akan memicu terjadinya stres kerja baik secara fisik maupun mental menyebabkan timbulnya reaksi-

reaksi emosional, seperti sakit kepala dan gangguan lainnya, sementara pada pekerjaan yang terlalu sedikit serta pekerjaan yang mudah akan menyebabkan terjadinya kebosanan karena tugas dan pekerjaan yang terlalu sedikit menyebabkan berkurangnya perhatian terhadap pekerjaan (Purba dan Sri, 2018).

Salah satu dampak negative beban kerja yang tinggi yaitu pekerja rentan mengalami stress kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Mohune, dkk (2018) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara beban kerja dengan stress kerja pada pekerja unit *airport rescue and firefighting* Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado.

Beban kerja yang bisa menyebabkan stres dapat dibagi menjadi dua (Susanto, 2011 dalam Sitti, 2017):

a. *Role Overload*

Role overload terjadi ketika seorang manajer atau karyawan dituntut untuk memenuhi berbagai tugas yang melebihi kapasitasnya.

b. *Role Underload*

Role underload terjadi saat seorang manajer diberikan pekerjaan dibawah kapasitas yang dimiliki.

4. Pengukuran Beban Kerja

Salah satu cara untuk mengukur beban kerja seseorang dengan menghitung *Cardiovascular Load (CVL)*. *Cardiovascular Load (CVL)* ditentukan dengan mengukur detak jantung. Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur detak jantung adalah oksimeter. Jika instrumen tidak tersedia, dapat direkam secara manual dengan stopwatch menggunakan metode 10 ketukan. Dengan metode ini, detak jantung dapat dihitung sebagai berikut (Tarwaka, 2004: 100):

$$\text{Denyut Nadi} \left(\frac{\text{Denyut}}{\text{Menit}} \right) = \frac{10 \text{ Denyut}}{\text{Waktu Perhitungan}} \times 60$$

Denyut nadi untuk mengestimasi indeks beban kerja fisik terdiri dari beberapa jenis yang didefinisikan oleh Grandjean dalam (Tarwaka, 2004: 101):

- a. Denyut nadi istirahat adalah rerata denyut nadi sebelum pekerjaan dimulai.
- b. Denyut nadi kerja adalah rerata denyut nadi saat bekerja.
- c. Nadi kerja adalah selisih antara denyut nadi istirahat dan denyut nadi kerja

Manuaba dan Vanwonderghem dalam (Tarwaka, 2004: 101) dalam menetapkan klasifikasi beban kerja tergantung pada peningkatan denyut nadi kerja yang dibandingkan dengan denyut nadi maksimal. Adapun cara menghitung beban kardiovaskular

(*Cardiovascular load* = % CVL) yaitu menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ CVL} = \frac{100 \times (\text{denyut nadi kerja} - \text{denyut nadi istirahat})}{(\text{denyut nadi maximum} - \text{denyut nadi istirahat})}$$

Dimana denyut nadi maksimum untuk pria adalah selisih antara 220 dengan umur responden, sedangkan untuk wanita yaitu selisih antara 200 dengan umur responden. Dari hasil perhitungan % CVL tersebut kemudian dibandingkan dengan klasifikasi sebagai berikut:

- a. Beban kerja normal : <30%
- b. Beban kerja ringan : 30% - <60%
- c. Beban kerja sedang : 60% - <80%
- d. Beban kerja berat : 80% - <100%
- e. Beban kerja sangat berat : ≥100%

C. Tinjauan Umum Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Stres merupakan respon negatif dari seseorang yang mendapatkan banyak tekanan, hambatan dan peluang yang menjadi beban mereka, (Robbins dan Coulter, 2010: 16). Stres sebagai akibat dari tidak seimbangnya antara tuntutan dan sumber daya yang tersedia, semakin besar kesenjangan terjadi maka seseorang akan mengalami stres yang juga semakin tinggi, dan hal tersebut merupakan suatu ancaman (Asih dkk., 2018: 1).

Stres kerja adalah salah satu bentuk reaksi seseorang, baik secara fisik maupun mental terhadap perubahan lingkungan yang terjadi sehingga seseorang merasa terganggu dan terancam akibat perubahan tersebut. Dalam sebuah perusahaan stress kerja menjadi suatu fenomena yang penting untuk mendapat perhatian sejak dini untuk menjaga efisiensi dalam pekerjaan (Zulkifli, dkk., 2019). Stres merupakan problem yang paling sering dihadapi oleh setiap orang dalam penyelesaian pekerjaan. Stres dapat digambarkan sebagai perasaan tegang, gelisah, atau khawatir (Sari PM dkk dalam Muis M dkk., 2021).

Menurut King (2010: 277) stres kerja adalah suatu keadaan ketegangan yang menyebabkan munculnya ketidakseimbangan fisik dan mental, yang dapat berpengaruh pada emosi, proses berpikir, dan keadaan seseorang. Stres pada pekerjaan (*Job stress*) merupakan pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan.

Stres kerja sangat mempengaruhi kinerja pekerja. Seseorang yang mengalami stress kerja berat akan mengalami penurunan kinerja. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Onyejekwe dkk (2020) yang menyatakan bahwa seorang pendidik yang dengan stress kerja tinggi memiliki produktifitas yang rendah.

2. Jenis-jenis Stres

Berney dan Selye dalam Dewi (2012: 107) mengungkapkan ada empat jenis stres:

a. *Eustres (good stres)*

Merupakan stres yang menciptakan rangsangan atau kegembiraan dan berdampak positif bagi orang yang mengalaminya. Misalnya: peningkatan tanggung jawab, tekanan waktu, tantangan yang dihasilkan dari tugas-tugas berkualitas tinggi.

b. *Distress*

Merupakan stres yang menimbulkan efek merugikan bagi seseorang yang mengalaminya seperti: tuntutan yang berlebih dan tidak seimbang yang menguras energi individu sehingga membuatnya menjadi rentan terhadap penyakit.

c. *Hyperstress*

Yaitu stres yang memiliki dampak besar pada orang yang terkena. Meski hal itu merupakan hal yang positif atau negatif, stres ini tetap membatasi kemampuan individu untuk beradaptasi. Contohnya adalah stres akibat serangan teroris.

d. *Hypostress*

Merupakan stress yang muncul karena kekurangan rangsangan. Contohnya, stres karena mengalami kebosanan atau karena pekerjaan yang monoton.

Sedangkan menurut Quick dan Quick dalam Waluyo (2009: 161) jenis stres dibagi menjadi dua yaitu:

- a. *Eustress*, yaitu hasil dari respon terhadap stress yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat performance yang tinggi.
- b. *Distress*, yaitu hasil yang berasal dari respon terhadap tekanan yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat menghambat). Hal itu termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (*absenteism*) yang tinggi, yang digabungkan dengan kondisi tidak sehat, kinerja yang menurun, dan kematian.

3. Gejala Stres Kerja

Seseorang akan terkena gejala stres positif ketika mereka ditawarkan kesempatan untuk promosi atau diberikan penghargaan. Sebaliknya, orang mengalami gejala stres negatif ketika mereka merasa dihalangi untuk mencapai tujuan mereka karena berbagai alasan di luar kendali mereka.

Beehr dan Newman (dalam Waluyo, 2009: 164-165) menyebutkan gejala-gejala stress yaitu:

a. Gejala Psikologi

- 1) Kecemasan, ketegangan, kebingungan dan mudah tersinggung
- 2) Perasaan frustrasi, rasa marah, dan dendam (kebencian)
- 3) Sensitive dan hyperreactivity
- 4) Memendam perasaan, penarikan diri, dan depresi
- 5) Komunikasi yang tidak efektif
- 6) Perasaan terkucil dan terasing
- 7) Kebosanan dan ketidakpuasan kerja
- 8) Kelelahan mental, penurunan fungsi intelektual, dan kehilangan konsentrasi
- 9) Kehilangan spontanitas dan kreativitas
- 10) Menurunnya rasa percaya diri

b. Gejala Fisiologis

- 1) Meningkatnya denyut jantung, tekanan darah, dan kecenderungan mengalami penyakit kardiovaskular
- 2) Meningkatnya sekresi dari hormon stress (seperti: adrenalin dan nonadrenalin)
- 3) Gangguan *gastrointestinal* (gangguan lambung)
- 4) Meningkatnya frekuensi dari luka fisik dan kecelakaan
- 5) Kelelahan secara fisik dan kemungkinan mengalami sindrom kelelahan yang kronis

- 6) Gangguan pernapasan, termasuk gangguan dari kondisi yang ada
- 7) Gangguan pada kulit
- 8) Sakit kepala, sakit pada punggung bagian bawah, ketegangan otot
- 9) Gangguan tidur
- 10) Rusaknya fungsi imun tubuh, termasuk risiko tinggi kemungkinan terkena kanker

c. Gejala Perilaku

- 1) Menunda, menghindari pekerjaan, dan absen dari pekerjaan
- 2) Menurunnya prestasi (*performance*) dan produktivitas
- 3) Meningkatnya penggunaan minuman keras dan obat-obatan
- 4) Perilaku sabotase dalam pekerjaan
- 5) Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan) sebagai pelampiasan, mengarah ke obesitas
- 6) Perilaku makan yang tidak normal (kekurangan) sebagai bentuk penarikan diri dan kehilangan berat badan secara tiba-tiba, kemungkinan berkombinasi dengan tanda-tanda depresi.
- 7) Meningkatnya kecenderungan perilaku beresiko tinggi, seperti menyetir dengan tidak hati-hati dan berjudi

- 8) Meningkatnya agresivitas, vandalisme, dan kriminalitas
- 9) Menurunnya kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman
- 10) Kecenderungan untuk melakukan bunuh diri.

Wirawan (2010: 159) juga mengklasifikasikan serta menguraikan terkait beberapa gejala stres kerja yang lain adalah sebagai berikut:

a. Fisik

Terjadi peningkatan denyut jantung dan tekanan darah, mulut dan kerongkongan terasa kering, keringat dingin, sesak napas, pusing, nyeri pada perut, wajah tampak pucat, tremor atau insomnia, perasaan letih dan jenuh, siklus menstruasi yang berantakan, menurunnya selera makan.

b. Kognitif

Pelupa, penilaian yang buruk, konsentrasi yang buruk, kreativitas yang buruk, penurunan produktivitas, merasa sulit dalam memecahkan masalah, emosi, depresi, kecemasan, kekhawatiran, prasangka dan ketidakpercayaan, penarikan sosial, pengabaian, kegugupan dan kegelisahan, menggerutu, intoleransi terhadap orang lain, pesimisme, mimpi buruk, mudah tersinggung, tidak kreatif atau inovatif.

c. Afektif

Mudah marah dikarenakan emosi yang tidak stabil, bersikap introvert, depresi, berprasangka, kekhawatiran, frustrasi, gelisah.

d. Perilaku

Pikun, penilaian buruk, konsentrasi buruk, kreativitas menurun, menurunnya kinerja, menurunnya kemampuan untuk memecahkan permasalahan.

4. Factor Penyebab Stres Kerja

Ada kejadian-kejadian tertentu yang menyebabkan stres bagi sebagian orang, tetapi bagi sebagian orang lain hal itu normal dan dapat dikendalikan dengan baik, yang membedakan adalah persepsi. Bagaimana orang yang berbeda dapat melihat peristiwa dalam hidup mereka secara berbeda (Asih, dkk., 2018: 15-16).

Stres kerja muncul dari interaksi dan hubungan komunikasi antara individu dengan lingkungannya. Selanjutnya, stres terjadi dalam bentuk emosi, fisiologi, dan pikiran sebagai akibat dari reaksi individu terhadap kondisi, situasi, atau peristiwa yang memaksakan tuntutan tertentu pada individu di tempat kerja (Wijono, 2015: 168).

Handoko (2001: 201) menyebutkan bahwa ada beberapa kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi karyawan, diantaranya adalah:

1. Beban kerja yang berlebihan
 2. Tekanan atau desakan waktu
 3. Kualitas supervisi yang jelek
 4. Iklim politis yang tidak aman
 5. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
 6. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung-jawab
 7. Kemenduaan peranan (*role ambiguity*)
 8. Frustrasi
 9. Konflik antar pribadi dan antar kelompok
 10. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan
 11. Berbagai bentuk perubahan
5. Kiat Mengurangi Stres Kerja

Stres di tempat kerja umumnya persis dengan stres lainnya, yaitu tentang sudut pandang seorang karyawan terhadap suatu keadaan, hal itu merupakan suatu hal yang lumrah untuk meningkatkan keterampilan dalam pengelolaan stres seseorang dan memantau secara teratur pola perilaku dan kesejahteraan. Tingkat keparahan stres kebanyakan bergantung pada cara seseorang dalam menilai stressor dan stresnya. Masing-masing

orang memiliki pola stres yang unik dan selalu mengalami perubahan. Individu harus terus-menerus berusaha untuk mengatasinya. Individu bereaksi secara sintesis dengan berbagai jenis respons adaptif psikologis: pertahanan berorientasi tugas dan pertahanan ego. Persepsi individu tentang kenyataan, manfaat respons, dan konsekuensi yang mungkin terjadi akan mempengaruhi respon seseorang terhadap stres yang mereka alami (Maramis dan Maramis, 2009: 106).

Albrecht dalam (Dessler, 2016: 666) menyarankan cara-cara untuk mengurangi stres kerja:

- a. Bangun hubungan yang memuaskan, menyenangkan, dan kooperatif dengan rekan kerja dan karyawan
- b. Jangan mengambil pekerjaan lebih dari yang anda mampu lakukan
- c. Bangun hubungan yang efektif dan suportif dengan atasan
- d. Negosiasikan dengan atasan untuk tenggat waktu yang realistis pada proyek penting
- e. Belajar sebanyak yang kita mampu mengenai kegiatan yang akan datang dan dapatkan lead time sebanyak mungkin untuk mempersiapkan diri.
- f. Carilah waktu setiap hari untuk pelepasan dan relaksasi.
- g. Berjalan-jalanlah di sekitar kantor untuk menjaga tubuh tetap segar dan waspada.

- h. Temukan cara untuk mengurangi kebisingan yang tidak perlu.
- i. Kurangi jumlah hal-hal sepele dalam pekerjaan, delegasikan pekerjaan rutin jika dimungkinkan.
- j. Batasi interupsi.
- k. Jangan menunda untuk mengatasi permasalahan yang tidak disukai.
- l. Buatlah “daftar kekhawatiran” konstruktif yang berisi solusi untuk setiap permasalahan.
- m. Dapatkan tidur yang berkualitas yang lebih lama dan lebih baik.

D. Tinjauan Umum Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja bersumber dari pengertian *performance* yang berarti prestasi dalam pekerjaan atau yang dihasilkan selama bekerja, tetapi bisa juga bermakna lebih luas yaitu bagaimana proses kerja dilakukan, bukan sekedar hasilnya. Kinerja adalah hasil kerja yang terkait erat dengan tujuan strategis organisasi dan kepuasan pelanggan, dan berkontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron dalam Wibowo, 2017).

Kinerja karyawan adalah sesuatu yang bersifat pribadi. Hal ini dikarenakan semua pegawai memiliki tingkat kinerja yang berbeda-beda dalam menyelesaikan pekerjaan. Bagian manajemen dapat menilai kinerja karyawan berdasarkan kinerja

masing-masing karyawan (Letrodo, 2018). Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Mangkunegara (2015: 155) yang mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil dari segi kualitas dan kuantitas pekerjaan yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam menyelesaikan tugasnya karena hal itu adalah tanggung jawab yang telah diberikan.

Berdasarkan berbagai teori terkait kinerja yang disebutkan di atas, kinerja adalah kemampuan seorang individu untuk menggunakan sumber daya yang tersedia untuk mencapai hasil kerja yang maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja dinilai baik ketika dicapai dengan melaksanakan pekerjaan sesuai standar tata cara atau prosedur yang telah ditentukan (Budiasa, 2021).

2. Factor yang Mempengaruhi Kinerja

Mangkunegara (2012) dalam Harini, dkk. (2018) menyatakan bahwa pencapaian kinerja dipengaruhi dua factor yaitu:

a. Factor Individu

Secara psikologis, orang normal adalah mereka yang memiliki tingkat keselarasan yang tinggi antara fungsi mental dan fisiknya. Tingkat integritas yang tinggi antara fungsi mental dan fisik memungkinkan individu untuk memiliki fokus diri yang baik. Integritas adalah aset utama untuk pengelolaan

yang optimal dan penggunaan potensi dalam melakukan pekerjaan atau aktivitas sehari-hari untuk mencapai tujuan perusahaan.

b. Factor Lingkungan Organisasi

Faktor ini sangat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja seorang karyawan. Faktor lingkungan organisasi antara lain uraian tugas yang jelas, tujuan kerja yang menantang, keefektifan komunikasi kerja, keharmonisan hubungan antar rekan kerja, lingkungan kerja yang saling menghormati dan dinamis, peluang karir yang sesuai.

Sedarmayanti (2001: 65) dalam Hutomo dan Dyah (2016) mengemukakan pendapatnya, bahwa kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya:

- a. Sikap mental (motivasi kerja, disiplin kerja, etika kerja). Sikap mental yang dimiliki seorang pegawai akan memberikan pengaruh terhadap kinerjanya. Sikap mental yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah motivasi kerja, disiplin kerja dan etika kerja yang dimiliki seorang pegawai.
- b. Kemampuan. Berkaitan dengan pendidikan yang dimiliki seorang pegawai mempengaruhi kinerja pegawai tersebut.
- c. Kedisiplinan. Kedisiplinan yang kondusif dan nyaman akan dapat meningkatkan kinerja pegawai.

- d. Komunikasi. Para pegawai dan atasannya harus senantiasa menciptakan komunikasi yang harmonis dan baik. Dengan adanya komunikasi yang baik maka akan mempermudah dalam menjalankan tugas perusahaan.

3. Penilaian Kinerja

Ada 4 kriteria utama yang digunakan dalam menilai kinerja yaitu (Mathis & Jackson, 2006: 329):

- a. Kualitas, sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan suatu kegiatan mendekati kesempurnaan dalam hal menyesuaikan dengan cara ideal melakukan suatu kegiatan atau mencapai tujuan yang dicari oleh kegiatan organisasi. Kualitas pekerjaan erat kaitannya dengan pekerjaan yang baik, ketelitian, kemampuan melakukan pekerjaan dan kecermatan.
- b. Kuantitas, besarnya hasil yang direpresentasikan dengan nilai adalah jumlah unit atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan. Kuantitas meliputi; jumlah pekerjaan yang sepadan dengan kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan mencapai tujuan perusahaan.
- c. Ketepatan waktu, sejauh atau sebaik apa kegiatan itu diselesaikan, atau apakah hasil itu dicapai sesegera mungkin, untuk berkoordinasi dengan hasil lain dan memaksimalkan

waktu yang tersedia untuk kegiatan lainnya. Ketepatan waktu mengacu pada penyelesaian pekerjaan secara tepat waktu dan mampu menyesuaikan pekerjaan dengan beban tugas.

- d. Kehadiran dan Efektivitas, memaksimalkan sumber daya dan waktu organisasi yang tersedia demi peningkatan keuntungan dan pengurangan kerugian. Selain itu, keberadaan karyawan dalam suatu perusahaan dapat menentukan kinerja karyawan.

Menurut Marnis (2008: 207-208) Pelaksanaan penilaian kinerja ini sangat diperlukan, karena paling tidak akan bermanfaat sebagai:

- a. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk promosi, demosi, pemberhentian dan penetapan besarnya balas jasa.
- b. Untuk mengukur prestasi kerja yaitu sejauh mana karyawan bisa sukses dalam pekerjaannya.
- c. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan di dalam perusahaan.
- d. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektivan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, kondisi kerja dan peralatan kerja
- e. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan untuk karyawan.

- f. Sebagai alat untuk mendorong atau membiasakan para atasan untuk mengetahui minat dan kebutuhan karyawan.
- g. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan agar mendapatkan performance kerja yang baik
- h. Sebagai kriteria di dalam melaksanakan seleksi dan penempatan karyawan
- i. Sebagai dasar untuk memperbaiki dan mengembangkan *job description*.

E. Tinjauan Umum tentang PT Telkom Akses

1. Profil Singkat PT Telkom Akses

PT Telkom Akses merupakan salah satu anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PT Telkom Akses bergerak dalam bidang penyediaan jasa konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. PT Telkom akses didirikan sebagai bagian dari komitmen Telkom untuk lebih mengembangkan jaringan broadband dan menyediakan akses informasi dan komunikasi tanpa batas untuk seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berusaha untuk menyediakan konektivitas internet berkualitas tinggi dan terjangkau demi meningkatnya kualitas tenaga kerja yang memiliki kemampuan kompetitif secara global.

Wilayah operasi dari PT. Telkom Akses di Indonesia sendiri dibagi menjadi lima wilayah operasi, meliputi: wilayah operasi

Sumatra; wilayah operasi Jakarta Banten; wilayah operasi Jabar Jateng; wilayah operasi Jatim, Bali, Mataram, Kupang; wilayah operasi Kalimantan, Sulawesi, Maluku, Papua. Dengan adanya PT. Telkom Akses akan mendorong tingkat pertumbuhan jaringan broadband di Indonesia.

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi Perusahaan jasa operasi dan pemeliharaan jaringan broadband dan jasa konstruksi infrastruktur telekomunikasi yang terdepan di kawasan nusantara yang berorientasi kepada kualitas prima dan kepuasan seluruh stakeholder.

b. Misi

- 1) Mendukung suksesnya pengembangan perluasan dan peningkatan kualitas infrastuktur jaringan akses PT. Telekomunikasi Tbk.
- 2) Memberikan layanan prima dengan orientasi tepat mutu, tepat waktu dan tepat volume infrastruktur jaringan akses.
- 3) Menciptakan tenaga kerja yang profesional, handal dan cakap di bidang teknologi jaringan akses dan membina hubungan baik dengan lingkungan terkait pekerjaan konstruksi.
- 4) Memberikan hasil terbaik bagi seluruh *stakeholder*

3. Layanan Pengelolaan

Beberapa layanan pengelolaan yang dilakukan PT. Telkom Akses adalah sebagai berikut:

a. Melakukan layanan konstruksi jaringan

Pendapatan utama perseroan saat ini terutama berasal dari kegiatan konstruksi jaringan, dengan pelanggan utama PT. Telkom. Kegiatan jasa konstruksi ini mencakup: modernisasi FTTH, baik TIO maupun non-TIO; *Additional Line Unit Green Field* (ALU GF); *Last Mile Expansion* (LME) Node-B, FO baik HEM (*High End Market*) maupun wifi (Indonesia wifi)

b. *Managed Service*

Managed service adalah konsep layanan terpadu dimana penyediaan, manajemen, monitoring dan pemeliharaan perangkat dilakukan oleh *service provider*. PT. Telkom sebagai induk perusahaan juga menugasi Telkom Akses untuk menyediakan layanan *Managed Service* yang antara lain mencakup:

- 1) MS OSP FO (*Fiber Optik*);
- 2) MS ISP (*In-Site Plant/perangkat aktif*);
- 3) MS AP (*access point indonesia Wifi*);
- 4) *Provisioning* FTTH dan FFTC;
- 5) Migrasi *Copper to FO*;

- 6) *Network Surveillance (Telkom Diagnostic Center-TDC/iBrite)*;
- 7) *Design Center, QE (Quality Enhancement)* jaringan untuk GAMAS (gangguan massal), vandalisme, maupun penggantian jaringan;
- 8) *Supervision services, EOS/ TOS (engineer/ Technician on site) services*;
- 9) IKR/G untuk gedung; serta LME Copper

c. *Trading*

Saat menggelar jaringan serat optik, ada transisi dari serat tembaga ke serat optik. Hasilnya adalah kabel serat tembaga mengalami penumpukan. Kabel fiber optik memiliki kualitas yang baik dan tidak sebesar kapasitas fiber optik, namun dapat digunakan untuk keperluan transmisi internet, sehingga penyediaan kabel ini dapat menjadi salah satu sumber pendapatan bagi perusahaan. Penjualan dilakukan ke mitra domestik dan internasional. Proyek ini terkait dengan kegiatan modernisasi jaringan akses yang dilakukan Telkom dalam mendukung program IDN 2015.

4. Teknisi PT Telkom Akses

PT. Telkom Akses memiliki sejumlah teknisi untuk memberikan layanan pengelolaan. Teknisi pada PT. Telkom Akses terdiri dari beberapa bagian, diantaranya:

- a. PSB: Teknisi PSB (*Pasang Baru*) yang bertanggung jawab pada pengerjaan PT 0 dan PT 1 (instalasi perangkat pelanggan).
- b. PT2: Teknisi yang bertugas memunculkan ODP (*Optical Distribution Point*) Closure sampai ke pelanggan.
- c. PT3: Teknisi yang bertugas untuk menarik dari ODC (*Optical Distribution Cabinet*) sampai ke pelanggan.
- d. DSHR: Teknisi *Digital Sales Home Reached* yang memiliki tugas untuk melakukan sales kepada pelanggan sampai dengan pemasangannya.
- e. *Maintenance*: Teknisi yang bertanggung jawab dalam melakukan perawatan perangkat.
- f. OM Wifi: Teknisi yang ditugaskan untuk melakukan penanganan gangguan pada Wifi ID.
- g. Node B: Bertugas melakukan penanganan gangguan pada Node B.
- h. TDM: Teknisi yang bertugas untuk melakukan penanganan sistem dari perangkat aktif.
- i. FTTH: Teknisi yang bertugas untuk melakukan pemasangan ke pelanggan ritel.
- j. CCAN: Teknisi *Corporate Customer Access Network* yang bertugas melakukan penanganan gangguan dan menjamin kualitas layanan yang baik kepada pelanggan dari

segmentasi perusahaan, instansi pemerintahan, ataupun pebisnis.

F. Tabel Sintesa Jurnal

No	Peneliti	Judul Penelitian	Sampel	Desain	Hasil
1	Irawan Yudi, Elin Herlina, Marlina Nur Lestari (2020)	Pengaruh Kejenuhan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Ruang Instalasi Gizi RSUD Kab. Ciamis	karyawan di Ruang Instalasi Gizi RSUD Kab. Ciamis yang berjumlah 39 orang	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Adanya pengaruh kejenuhan kerja dan stress kerja terhadap kinerja pegawai pada Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis dengan persentase masing-masing 57% dan 22,85%.
2	Malek Abazari, Maryam Feiz-Arefi, Zahra Atashi, Hanieh Sadeghi, Azim Karimi, Amin Babaei Pouya (2020)	<i>Mental Workload in Healthcare Providers and its Relationship to Job Boredom</i>	234 responden	analytical cross-sectional study	Aspek beban kerja mental, tuntutan pekerjaan yang berkaitan dengan tekanan waktu dan kinerja yang berkaitan dengan kepuasan terhadap kinerja mencegah intensifikasi kerawanan terjadinya kebosanan kerja. Oleh karena itu, manajer dapat mengontrol beban kerja mental dengan menciptakan

					keseimbangan antara kapasitas kerja dan beban kerja staf.
3	Taofeeq A. Olaigbe, Dare A. Fagbenro, Kolawole S. Adebisi (2021)	<i>Predictive Role of Boredom Proneness and Self-Efficacy on Perceived Stress among Civil Servants Working from Home during COVID-19 Lockdown</i>	206 responden	<i>cross-sectional survey</i>	Kecenderungan terjadinya kebosanan dan kepercayaan diri menjadi faktor penentu stres yang dirasakan di kalangan pekerja selama <i>lockdown</i> COVID-19. Oleh karena itu, direkomendasikan untuk merancang program intervensi untuk mengurangi kebosanan dan meningkatkan kepercayaan diri.
4	Seckin Seyda Nur (2018)	<i>Boredom at Work: A Research on Public Employees</i>	Penelitian lapangan dilakukan pada 189 pegawai negeri yang bekerja di tiga	Metode survei	Selain merasa bosan secara permanen di tempat kerja, seseorang yang percaya bahwa kurangnya dukungan organisasi semakin menurunkan semangat

			organisasi publik yang berbeda di Malatya		karyawan; dan dengan demikian, dia mungkin lebih berniat untuk berhenti dari pekerjaannya
5	Sumarie M. van Wyk, Leon T. de Beer, Jaco Pienaar, Wilmar B. Schaufel (2016)	<i>The Psychometric Properties of a Workplace Boredom Scale (DUBS) Within the South African Context</i>	490 orang dari organisasi dalam sektor manufaktur dan logistik	<i>Cross-sectional study</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Keterlibatan kerja dan komitmen organisasi berkorelasi negatif dengan kebosanan di tempat kerja - beban kerja yang kurang secara signifikan dan positif terkait dengan kebosanan
6	Grace Onyejekwe, Prof. Beatrice A. Bahago, Dr. Katrina Korb, Eric Isaac Shockden (2020)	<i>Occupational Stress as Determinant of Job Productivity of Nurse Educators in the Universities, Plateau State Nigeria</i>	18 orang pendidik perawat	<i>Correlational research design</i>	Hasil dari data dasar menunjukkan bahwa pendidik perawat menunjukkan stres kerja yang tinggi dan produktivitas kerja yang rendah. Studi ini menyimpulkan bahwa stres kerja merupakan penentu produktivitas kerja yang baik

7	Amir Hossein Khoshakhlagh, Saeid Yazdanirad c,d,,Yaser Hatamnejad, Elham Khatooni f, Sohag Kabir g, Ali Tajpoor (2021)	<i>The Relations of Job Stress Dimensions to Safety Climate and Accidents Occurrence Among the Workers</i>	1530 karyawan pria	<i>Cross-sectional study</i>	Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan semua dimensi stres kerja bisa efektif pada iklim keselamatan. Efek tertinggi dimiliki oleh kepuasan kerja dan lingkungan fisik.
8	Henry Inegbedion, Emmanuel Inegbedion, Adeshola Peter a, Lydia Harry (2020)	<i>Perception of Workload Balance and Employee Job Satisfaction in Work Organisations</i>	764 karyawan dari 8 organisasi multinasional dan dua universitas swasta di Nigeria	<i>Structural equation modelling</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbandingan beban kerja dengan rekan kerja dan aliansi peran karyawan dengan kompetensi mereka secara signifikan mempengaruhi persepsi keseimbangan beban kerja dan kepuasan kerja
9	Thomas C. Kwee and Robert M. Kwee (2021)	<i>Workload of Diagnostic Radiologists in The Foreseeable Future Based on Recent</i>	440 jurnal yang terbit tahun 2019	Literature review	Studi pencitraan medis yang baru-baru ini diterbitkan sering menambah nilai pada perawatan pasien radiologis.

		<i>Scientific Advances: Growth Expectations and Role of Artificial Intelligence</i>			Namun, mereka kemungkinan meningkatkan beban kerja keseluruhan ahli radiologi diagnostik
10	Andrian Haris Saifuddien (2020)	Peran Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Teknisi di PT. Tridaya Perkasa Prima Surabaya	42 orang teknisi di PT. Tridaya Perkasa Prima Surabaya	Metode kuantitatif	Beban kerja dan stress kerja memberi pengaruh yang positif pada peningkatan kinerja karyawan. Tingginya beban kerja yang ditanggung mempengaruhi kenaikan kinerja dan memberi hasil kerja maksimal pada perusahaan. Stres kerja sendiri, memberi dampak dalam meningkatkan inisiatif, kualitas pribadi serta semangat tinggi dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan perusahaan
11	Muhammad Edy Sutikno (2019)	Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja	46 orang	Studi kuantitatif	1. Stres kerja dan Konflik Kerja secara parsial mempunyai

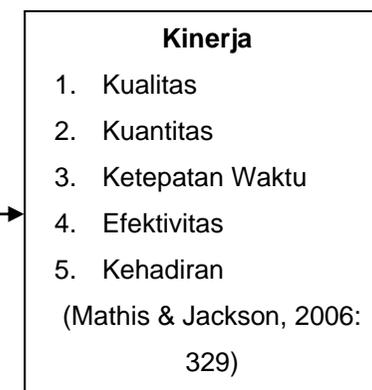
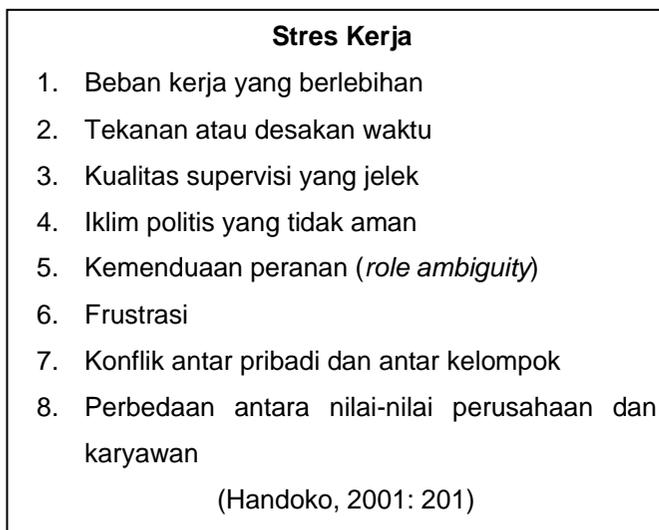
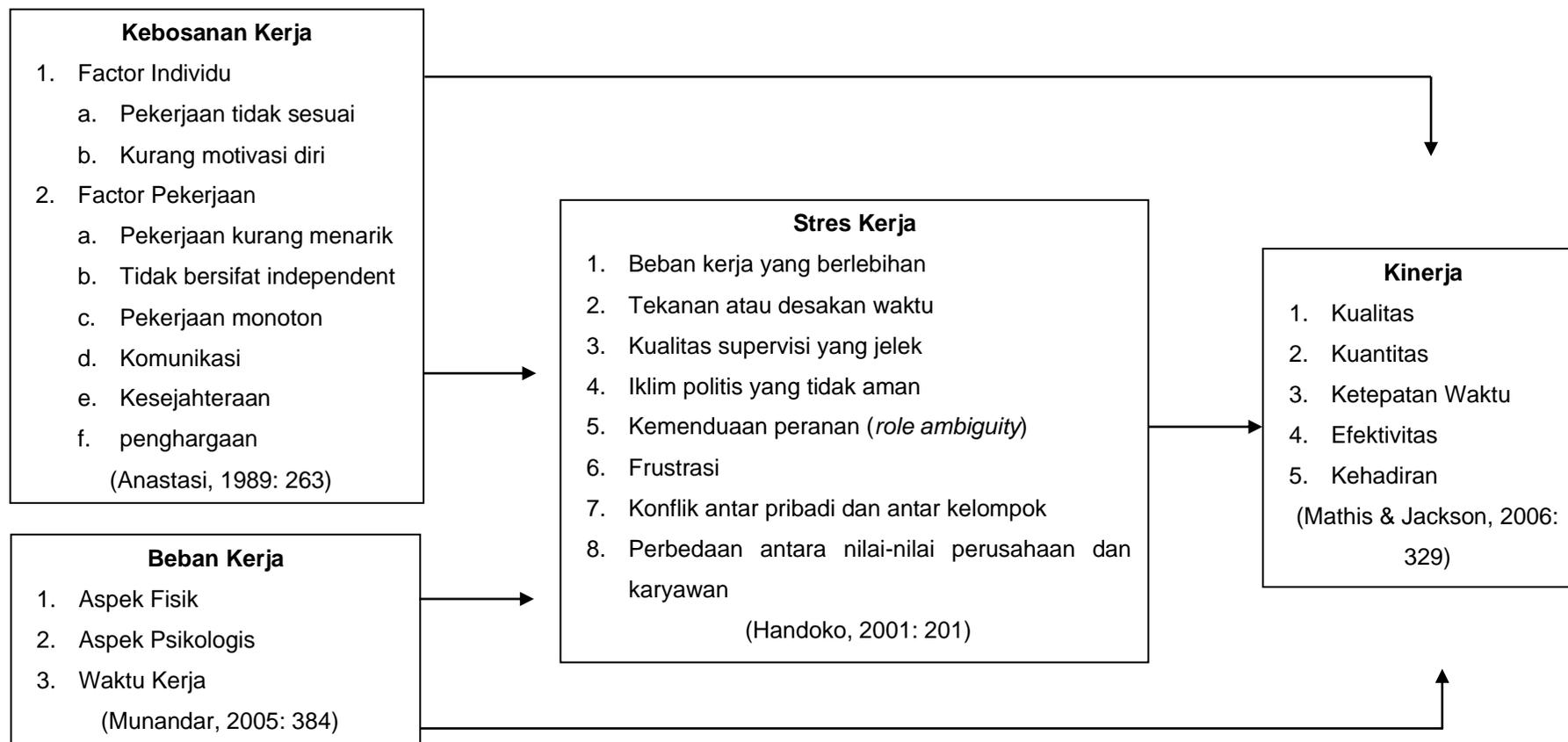
		terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Akses di Mojokerto			<p>pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Acces di Mojokerto.</p> <p>2. Variabel Stres Kerja terdapat pengaruh secara dominan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Acces di Mojokerto</p>
12	Christin Pajow, Paul A.T Kawatu, Joy A.M. Rattu (2020)	Hubungan Antara Beban Kerja, Masa Kerja dan Kejenuhan Kerja dengan Stres Kerja pada Tenaga Kerja Area Opening Sheller PT. Sasa Inti Kecamatan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan	Sampel dalam penelitian ini yaitu seluruh populasi tenaga kerja di area Opening Sheller sebanyak 100 karyawan/buruh.	Metode survey analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dan kejenuhan kerja dengan stres kerja pada tenaga kerja area opening sheller PT. Sasa Inti.
13	Said Almaududi (2019)	Pengaruh Kejenuhan Kerja terhadap Kinerja	Seluruh pegawai operator yang	Metode deskriptif kuantitatif	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kejenuhan

		Karyawan Bagian Operator di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengendalian Pembangkit Jambi Unit Layanan Pusat Listrik Payo Selincah	berjumlah 40 orang		kerja dengan kinerja karyawan bagian operator di PT PLN Persero Unit Pengendalian Pembangkit Jambi Unit Layanan Pusat Listrik Payo Selincah
14	Zulkifli, Shinta Tri R, Sulung Alfianto Akbar (2019)	Hubungan Usia, Masa Kerja dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Karyawan Service Well Company PT. ELNUSA TBK Wilayah Muara Badak	Seluruh karyawan service well company PT. Elnusa Tbk wilayah Muara Badak tahun 2018 yaitu berjumlah 40 orang	Metode survey analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Terdapat hubungan antara beban kerja dengan stress kerja pada karyawan Service Well Company PT. Elnusa Tbk Wilayah Muara Badak. beban kerja yang terlalu tinggi akan menyebabkan pemakaian energi yang berlebihan, sehingga memicu terjadinya kelelahan, baik kelelahan mental maupun kelelahan fisik yang dapat menyebabkan terjadinya overstress.

15	Putri B. Mohune, Budi Ratag, Woodford B. S. Joseph (2018)	Hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja pada Pekerja Unit <i>Airport Rescue and Fire Fighting</i> di Bandar Udara International Sam Ratulangi Manado	Sampel berjumlah 53 responden dengan menggunakan teknik total sampling	Observasional analitik dengan rancangan <i>cross sectional study</i>	Hasil Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada Pekerja Unit Airport Rescue and Fire Fighting Bandar Udara International Sam Ratulangi Manado. Selain itu pekerjaan dari tenaga kerja juga melakukan pekerjaan yang monoton dan berulang setiap harinya.
16	Christin Pajow, Paul A.T Kawatu, Joy A.M. Rattu (2020)	Hubungan antara Beban Kerja, Masa Kerja dan Kejenuhan Kerja dengan Stres Kerja pada Tenaga Kerja Area Opening Sheller PT. Sasa Inti Kecamatan Tenga	100 orang di area <i>Opening Sheller</i>	Metode survey analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	terdapat Hubungan antara Beban Kerja dan Kejenuhan Kerja dengan Stres Kerja di PT. Sasa Inti Kecamatan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan.

		Kabupaten Minahasa Selatan			
17	Ratna Malawat, Rasyidin Abdullah, Andi Nurlinda (2019)	Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja Melalui Kelelahan Kerja terhadap Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar	Sampelnya adalah 76 responden	Penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis jalur (<i>path analysis</i>)	Ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja, stress kerja terhadap kinerja perawat secara gabungan, yang mana jika beban kerja dan stress kerja tinggi maka kinerja perawat juga akan menurun
18	Leonardo Hendy Lukito & Ida Martini Alriani (2018)	Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sinarmas Distribusi Nusantara Semarang	50 orang karyawan	Penelitian kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beban Kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan 2. Lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan 3. Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan

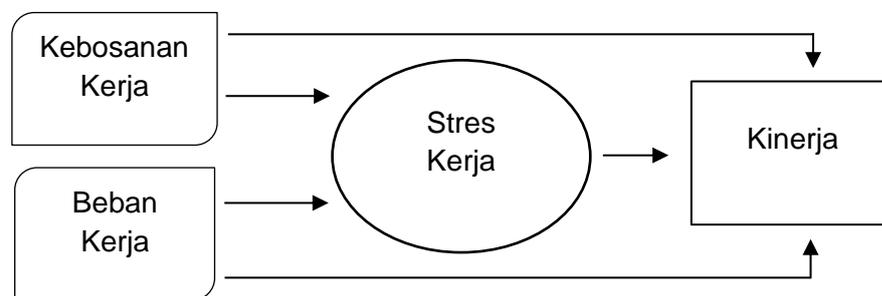
G. Kerangka Teori



Sumber: Anastasi (1989), Munandar (2005), Handoko (2001), Mathis & Jackson (2006)

H. Kerangka Konsep

Kerangka konsep dalam penelitian ini akan menghubungkan tentang hubungan kebosanan kerja dan beban kerja terhadap kinerja dengan stres kerja sebagai variabel intervening pada teknisi PT Telkom Akses Makassar. Adapun yang menjadi variabel independen adalah kebosanan kerja dan beban kerja, variabel dependen adalah kinerja teknisi dan variabel intervening adalah stres kerja. Variable intervening di sini merupakan variable antara yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung. Adapun kerangka konsep pada penelitian ini sebagai berikut:



Keterangan:

 : Variabel Independen

 : Variabel Dependen

 : Variabel Intervening

 : Arah Hubungan

I. Hipotesis Penelitian

1. Hipotesis Alternatif (H_a)

- a. Ada hubungan langsung dan tidak langsung kebosanan kerja terhadap kinerja melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada teknisi PT Telkom Akses Makassar.
- b. Ada hubungan langsung dan tidak langsung beban kerja terhadap kinerja melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada teknisi PT Telkom Akses Makassar.

2. Hipotesis Null (H_0)

- a. Tidak ada hubungan langsung dan tidak langsung kebosanan kerja terhadap kinerja melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada teknisi PT Telkom Akses Makassar.
- b. Tidak ada hubungan langsung dan tidak langsung beban kerja terhadap kinerja melalui stres kerja sebagai variabel intervening pada teknisi PT Telkom Akses Makassar.

J. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

1. Kebosanan Kerja

Kebosanan kerja dalam penelitian ini adalah bentuk tanggapan teknisi terhadap pekerjaan yang harus diselesaikan. Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan yaitu *Lee's Job Boredom Scale*.

Jumlah pertanyaan: 17

Jumlah Jawaban: 3

Nilai pilihan jawaban:

Sering : 3

Kadang-kadang : 2

Tidak pernah : 1

Pengukuran:

Skor tertinggi:

$$= (17 \times 3) = 51 (100\%)$$

Skor terendah:

$$= (17 \times 1) = 17 = \left(\frac{17}{51} 100\%\right) = 33,3\%$$

Range: Skor tertinggi – skor terendah = 100% - 33,3% = 66,7%

Interval (I):

$$\begin{aligned} I &= \frac{R}{K} \\ &= \frac{66,7\%}{2} \\ &= 33,3\% \end{aligned}$$

Kriteria Penilaian = (100% – 33,3%) = 66,7% = 67%

Kriteria Objektif:

a. Boredom : Nilai skor total \geq 67 %

b. Tidak boredom : Nilai skor total $<$ 67 %

(Lee, 1986)

2. Beban Kerja

Beban kerja pada penelitian ini yaitu suatu keadaan yang diakibatkan karena adanya tuntutan antara tugas-tugas yang harus diselesaikan sebagai seorang teknisi, yang diukur dengan kuesioner beban kerja dari Munandar (2005) dalam bentuk skala likert.

Kriteria Objektif:

Ringan : $\leq 52\%$

Berat : $> 52\%$

(Munandar, 2005)

3. Stress Kerja

Stres kerja pada penelitian ini yaitu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami oleh teknisi dalam menghadapi pekerjaannya, yang diukur dengan kuesioner stres kerja dari *American Institute of Stress* (2010).

Kriteria Objektif:

Stres rendah : < 30

Stres tinggi : ≥ 30

(*American Institute of Stress*, 2010)

4. Kinerja

Kinerja pada penelitian ini yaitu hasil kerja yang dicapai oleh teknisi berdasarkan kemampuan dirinya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan tanggung jawab

yang diberikan, yang diukur dengan kuesioner kinerja dari Mathis & Jackson (2006) dalam bentuk skala likert.

Kriteria Objektif:

Baik : Jika skor jawaban responden > 33

Buruk : Jika skor jawaban responden ≤ 33

(Mathis & Jackson, 2006)