

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

CV Rain Friends Internet merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi di Kabupaten Bandung. Perusahaan ini merupakan salah satu organisasi yang relevan untuk dikaji. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa organisasi ini menghadapi sejumlah masalah yang berkaitan dengan beban kerja, stres kerja, dan *work life balance*. Beberapa karyawan sering merasa terbebani oleh tingginya tuntutan pekerjaan dari atasan terutama dari pelanggan.

Selain itu, karyawan sering melakukan tugas di luar jam kerja standar untuk menyelesaikan pekerjaan atau mengatasi gangguan layanan. Situasi ini berpotensi mengurangi durasi waktu istirahat mereka. Akibatnya, karyawan cenderung mengambil lebih banyak cuti karena kelelahan fisik dan mental. Hal ini menyebabkan penurunan Kinerja Karyawan yang tercermin dalam kecepatan pelayanan lebih lambat, keterlambatan penyelesaian tugas, dan penurunan motivasi kerja. Temuan ini memperkuat gagasan bahwa faktor-faktor seperti beban kerja, stres kerja, dan Work life balance secara substansial memengaruhi tingkat Kinerja Karyawan CV Rain Friends Internet. Oleh karena itu, kita membutuhkan studi lebih lanjut untuk menentukan seberapa besar dampak ketiga faktor ini terhadap produktivitas pekerja.

Untuk memberikan gambaran mengenai kondisi sumber daya manusia di CV Rain Friends Internet, perlu disajikan data jumlah karyawan selama beberapa tahun terakhir. Jumlah karyawan dapat menunjukkan perkembangan perusahaan sekaligus menjadi dasar dalam menganalisis beban kerja dan tingkat ketidakhadiran yang terjadi. Berikut disajikan grafik jumlah karyawan CV Rain Friends Internet selama periode 2021–2025.



Gambar 1. 1
Jumlah Karyawan Tahun 2021-2025

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan grafik tersebut, jumlah karyawan CV Rain Friends Internet menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021 tercatat sebanyak 43 orang, meningkat menjadi 48 orang pada tahun 2022. Pada tahun 2023 terjadi penambahan karyawan yang cukup signifikan menjadi 62 orang sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan operasional perusahaan. Selanjutnya pada tahun 2024 jumlah karyawan bertambah menjadi 74 orang, dan pada tahun 2025 mencapai 90 orang. Peningkatan jumlah karyawan ini menunjukkan adanya perkembangan perusahaan, namun di sisi lain juga berpotensi menimbulkan tantangan dalam pengelolaan beban kerja dan keseimbangan kerja karyawan.

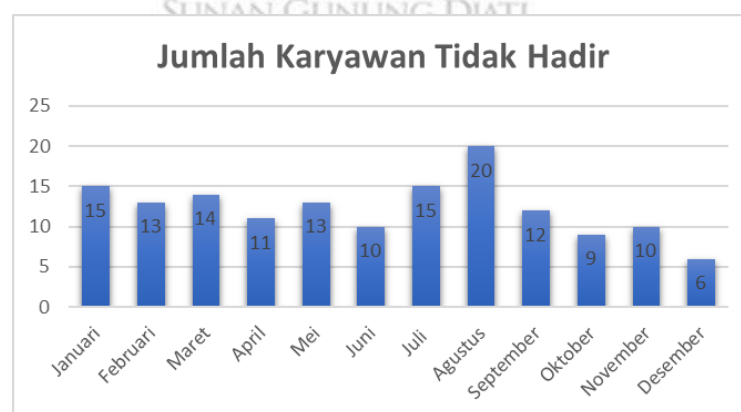
Sejalan dengan perkembangan jumlah karyawan tersebut, perusahaan juga menghadapi dinamika tingkat kehadiran karyawan yang perlu diperhatikan. Kondisi ini dapat dilihat dari data ketidakhadiran karyawan pada tahun 2025 yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. 1
Rekapitulasi Jumlah Ketidakhadiran Karyawan Tahun 2025

Bulan	Jumlah Karyawan Tidak Hadir
Januari	15 Orang
Februari	13 Orang
Maret	14 Orang
April	11 Orang
Mei	13 Orang
Juni	10 Orang
Juli	15 Orang
Agustus	20 Orang
September	12 Orang
Oktober	9 Orang
November	10 Orang
Desember	6 Orang

Sumber: CV Rain Friends Internet (2025)

Berikut disajikan juga grafik ketidakhadiran karyawan pada tahun 2025 sebagai berikut.



Gambar 1. 2
Jumlah Ketidakhadiran Karyawan Tahun 2025

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

Tingkat ketidakhadiran karyawan di CV Rain Friends Internet pada tahun 2025 menunjukkan fluktuasi setiap bulan. Jumlah ketidakhadiran tertinggi terjadi pada bulan Agustus sebanyak 20 orang, sedangkan jumlah terendah tercatat pada bulan Desember sebanyak 6 orang. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan tahun 2025 masih relatif tidak stabil, sehingga dapat menjadi indikasi adanya permasalahan yang berkaitan dengan beban kerja, stres kerja, dan *work life balance* yang berpotensi memengaruhi kinerja Karyawan.

Kinerja Karyawan di CV Rain Friends Internet juga dapat dilihat melalui hasil evaluasi kinerja yang dilakukan perusahaan, selain tingkat ketidakhadiran. Gambaran umum pencapaian dan perubahan Kinerja Karyawan selama periode 2021 sampai 2025 ditunjukkan oleh data berikut, yang juga menunjukkan pengaruh beban kerja, stres kerja, dan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi.

Tabel 1. 2
Evaluasi Kinerja 2021-2025

Tahun	Kinerja Karyawan
2021	A (Sangat Baik)
2022	C (Cukup)
2023	B (Baik)
2024	C (Cukup)
2025	B (Baik)

Sumber: CV Rain Friends Internet (2025)

Data tersebut mengungkapkan adanya perubahan dalam hasil penilaian Kinerja Karyawan dari satu tahun ke tahun berikutnya. Pada tahun 2021, kinerja karyawan berada pada kategori “Sangat Baik” yang

menunjukkan kondisi relatif stabil dengan beban kerja yang seimbang, tingkat stres menurun, serta work life balance terjaga. Kondisi ini didukung oleh kemampuan karyawan dalam beradaptasi dengan situasi pascapandemi. Memasuki tahun 2022, terjadi peningkatan volume pekerjaan yang tidak diikuti dengan penambahan sumber daya manusia, sehingga beban kerja dan stres kerja meningkat. Hal tersebut berdampak pada menurunnya work life balance karyawan, yang pada akhirnya menyebabkan penurunan kinerja ke kategori “Cukup”.

Lingkungan kerja yang lebih akomodatif dan penjadwalan yang lebih fleksibel diperkenalkan oleh organisasi pada tahun 2023. Sebagai konsekuensi dari inisiatif ini, stres dan beban kerja telah berkurang, yang menyebabkan peningkatan *work life balance* bagi karyawan dan kembalinya ke kategori "Baik". Namun pada tahun 2024, meskipun telah dilakukan perbaikan secara berkelanjutan, beban kerja masih dirasakan cukup tinggi dan belum merata. Stres kerja masih dialami oleh sebagian karyawan, serta *work life balance* belum sepenuhnya stabil, yang menyebabkan kinerja karyawan kembali menurun ke kategori “Cukup”.

Selain itu, perusahaan merevisi pendekatannya dalam mengelola beban kerja dan stres di tempat kerja pada tahun 2025. Skenario ini menunjukkan kembalinya ke kategori "Baik" dan peningkatan kinerja karyawan sebagai konsekuensi dari *work life balance* yang lebih baik, meskipun masih jauh dari ideal.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi kinerja karyawan tahun 2021-2025 menunjukkan bahwa kinerja karyawan mengalami fluktuasi yang dipengaruhi oleh kondisi beban kerja, tingkat stres kerja, dan *work life balance*. Fluktuasi tersebut mengindikasikan bahwa perbaikan kondisi kerja belum sepenuhnya konsisten, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis pengaruh beban kerja, stres kerja, dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan.

Dalam konteks ini, penting untuk menjelaskan lebih mendalam tentang konsep kinerja karyawan. Kinerja Karyawan didefinisikan sebagai hasil akhir dari upaya individu untuk mencapai tujuan organisasi dalam menjalankan pekerjaannya (Silaen et al., 2021). Dalam kebanyakan kasus, karyawan berkinerja tinggi mampu menyelesaikan pekerjaan secara efisien, yang berarti produk akhirnya berkualitas baik. Untuk menghasilkan output kerja yang berkualitas, organisasi perlu memperhatikan berbagai faktor, termasuk beban kerja, stress kerja, dan keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work life balance*).

Dari ketiga faktor tersebut, beban kerja merupakan aspek yang membutuhkan perhatian utama. Beban kerja berlebihan menyebabkan stres, kelelahan, dan penurunan produktivitas di kalangan pekerja. Di sisi lain, jika tugas terlalu ringan, karyawan mungkin akan bosan dan kehilangan motivasi (Hermawan, 2024). Oleh karena itu, manajer dan pemimpin organisasi perlu mendistribusikan beban kerja secara seimbang disesuaikan dengan kapasitas dan kompetensi setiap karyawan.

Beban kerja tidak hanya berdampak pada kinerja karyawan, tetapi stres di tempat kerja juga merupakan faktor utama. Kemampuan beradaptasi, produktivitas, dan kapasitas seseorang untuk menyelesaikan tugas yang diberikan perusahaan dapat terpengaruh ketika mereka berada di bawah tekanan yang tinggi (Luthan, 2023). Menurut Pramono (2024), stres kerja sering muncul sebagai akibat dari peningkatan intensitas kerja, tekanan produksi yang tinggi, dan perubahan metode atau teknologi produksi.

Kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh kemampuan mereka untuk menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi yang sehat. Kemampuan untuk menjaga keharmonisan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan merupakan inti dari gagasan ini. Jika tidak seimbang, hal ini dapat menurunkan efisiensi kerja serta mengganggu kesejahteraan individu, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan (Saputra & Masdupi, 2025).

Kinerja Karyawan sangat dipengaruhi oleh beban kerja dan stres di tempat kerja. Kemampuan beradaptasi, produktivitas, dan kapasitas seseorang untuk menyelesaikan tugas yang diberikan perusahaan dapat terpengaruh ketika mereka berada di bawah tekanan yang tinggi. Hasil dari beberapa studi yang meneliti hubungan antara *work life balance*, stres di tempat kerja, beban kerja, dan kinerja karyawan sangat beragam. Misalnya, menurut Apriyani et al. (2023), beban kerja tidak berhubungan secara signifikan dengan produktivitas di tempat kerja. Di sisi lain, Sugesti &

Akbar (2023) menemukan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan, namun mereka mengabaikan faktor stres dan *work life balance*.

Sebaliknya, Buulolo (2021) menemukan bahwa stres di tempat kerja memiliki efek yang merugikan pada kinerja. Di sisi lain, menurut Aulia (2022), stres di tempat kerja justru dapat meningkatkan kinerja. Menurut Devi et al. (2025), tidak ada korelasi antara *work life balance* dan produktivitas. Meskipun demikian, kemampuan untuk menyeimbangkan tanggung jawab profesional dan pribadi seseorang memengaruhi kinerja karyawan (Lukmiati et al., 2020). Perlu dilakukan studi lebih lanjut tentang dampak beban kerja, stres kerja, dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan, terutama di berbagai organisasi dan industri, karena kurangnya konsistensi dalam temuan analitis.

Manajemen sumber daya manusia sangat maju berkat kajian studi ini tentang bagaimana beban kerja, stres kerja, dan *work life balance* memengaruhi kinerja karyawan CV Rain Friends Internet. Belum pernah ada penelitian di bidang ini yang menggabungkan ketiga faktor tersebut secara bersamaan, sehingga perusahaan ini dipilih sebagai target penelitian. Meskipun penelitian sebelumnya telah menggabungkan variabel-variabel ini dalam subjek penelitian yang berbeda, penelitian ini menawarkan perspektif inovatif dengan meneliti fenomena yang terjadi di perusahaan ini. Fenomena seperti beban kerja yang berlebihan, stres karyawan, dan kesulitan dalam mencapai *work life balance* merupakan isu yang relevan

dan aktual di perusahaan ini. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang mendorong kesuksesan di CV Rain Friends Internet.

Peneliti juga melakukan sesi wawancara awal dasar menggunakan wawancara tatap muka tertutup untuk menguatkan kejadian ini. Menurut temuan tersebut, para pekerja di perusahaan ini mengalami kesulitan yang sangat berat. Kondisi ini timbul akibat tekanan yang datang tidak hanya dari pimpinan, tetapi juga dari pelanggan. Beberapa bagian, seperti bagian admin dan teknisi, diharuskan bertindak cepat untuk memenuhi kepuasan pelanggan, khususnya saat ada gangguan pada layanan internet. Situasi ini menandakan bahwa selain menangani tuntutan dari dalam perusahaan, karyawan juga harus menghadapi tuntutan dari luar melalui pelanggan. Beban kerja yang berat ini akhirnya bisa memicu timbulnya stres kerja dan mengganggu keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi karyawan.

Tanpa adanya penelitian menyeluruh tentang variabel-variabel yang memengaruhi kinerja karyawan di CV Rain Friends Internet khususnya beban kerja, stres kerja, dan *work life balance*, akan tetap ada kesenjangan yang signifikan. Hal ini dapat menyulitkan perusahaan untuk membuat rencana guna meningkatkan lingkungan kerja bagi para pekerja dalam hal kesehatan dan produktivitas. Stres pekerja, kelelahan emosional, dan ketidakpuasan dapat berdampak negatif pada efisiensi dan efektivitas organisasi. Studi ini sangat penting karena manajemen sumber daya

manusia (SDM) itu penting dan karena mendorong keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi sangatlah penting.

Berdasarkan pemahaman latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti terdorong untuk mengeksplorasi seberapa besar pengaruh beban kerja, stres kerja, dan keseimbangan kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk membahas isu-isu tersebut dengan judul "**Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan *Work Life Balance* terhadap Kinerja Karyawan di CV Rain Friends Internet Tahun 2021-2026.**"

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan di latar belakang, beberapa masalah yang terjadi di CV Rain Friends Internet dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Beban kerja yang tinggi dialami karyawan, terutama di divisi admin dan teknisi, sering kali membuat mereka bekerja melebihi jam kerja standar untuk menangani tuntutan pekerjaan dan mengatasi gangguan layanan. Situasi ini dapat memicu kelelahan fisik dan mental, yang pada akhirnya berisiko menurunkan tingkat produktivitas.
2. Peningkatan tingkat stres kerja yang disebabkan oleh tekanan dari atasan atau pelanggan, ditambah dengan tanggung jawab yang besar. Stres yang berlebihan ini bisa mengurangi motivasi kerja, mengganggu konsentrasi, dan memberikan dampak buruk pada kualitas hasil pekerjaan.

3. Beberapa karyawan mengalami ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, terutama akibat jam kerja yang berlebihan serta minimnya waktu istirahat, yang akhirnya mempengaruhi kesehatan mental dan interaksi sosial di luar lingkungan kerja.
4. Penurunan kinerja karyawan terlihat dari catatan kehadiran dan hasil evaluasi kerja yang tidak stabil dari tahun ke tahun. Ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti beban kerja, stres di tempat kerja, serta *work life balance* mempengaruhi kinerja dan butuh untuk dikaji lebih mendalam
5. Belum ada penelitian sebelumnya yang secara khusus meneliti pengaruh ketiga variabel tersebut secara bersamaan di CV Rain Friends Internet. Akibatnya, data empiris yang dapat dijadikan landasan untuk menyusun kebijakan manajemen guna meningkatkan produktivitas karyawan masih belum tersedia

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tetap terfokus dan tidak terlalu umum, penting untuk mendeskripsikan masalah berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah disebutkan sebelumnya. Berikut beberapa keterbatasan penelitian ini:

1. Penelitian ini terbatas hanya menganalisis tiga variabel independen, yakni beban kerja, stres kerja, serta *work life balance*, yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor lain seperti motivasi, atau gaya kepemimpinan tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

2. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi internal perusahaan, sehingga temuan penelitian terbatas pada kondisi empiris yang terjadi di CV Rain Friends Internet.
3. Penelitian ini dilakukan pada periode 2021-2026, sehingga hasilnya mencerminkan kondisi perusahaan saat itu dan mungkin tidak berlaku untuk waktu yang berbeda.
4. Tujuan penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana ketiga faktor independen tersebut memengaruhi kinerja karyawan, baik secara individual maupun kombinasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dampak beban kerja, stres kerja, dan keseimbangan kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan di CV Rain Friends Internet, terlepas dari keterbatasan yang ada. Selain itu, hasilnya dapat menjadi landasan bagi perusahaan untuk menyusun kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kinerja.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV Rain Friends Internet?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV Rain Friends Internet?

3. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV Rain Friends Internet?
4. Seberapa besar beban kerja, stres kerja, dan *work life balance* secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV Rain Friends Internet?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menguji apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV Rain Friends Internet.
2. Untuk mengetahui dan menguji apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV Rain Friends Internet.
3. Untuk mengetahui dan menguji apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV Rain Friends Internet.
4. Untuk mengetahui dan menguji berapa besar beban kerja, stres kerja, dan *work life balance* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan CV Rain Friends Internet.

F. Manfaat Penelitian

Berikut beberapa cara teoritis dan praktis yang diprediksi akan memberikan dampak positif dari studi ini:

1. Manfaat Teoritis

Secara keseluruhan, studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang manajemen sumber daya manusia (MSDM) dari sudut pandang teoritis, khususnya tentang bagaimana faktor-faktor seperti beban kerja, stres, dan keseimbangan kehidupan kerja memengaruhi produktivitas di tempat kerja. Selain itu, penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi tambahan untuk para peneliti mendatang yang ingin melanjutkan penelitian serupa, khususnya di lingkungan perusahaan telekomunikasi. Dengan begitu, temuan penelitian ini akan membantu memperdalam pemahaman mengenai keterkaitan berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di tengah dinamika organisasi saat ini.

2. Manfaat Praktis

Pada akhirnya, studi ini diharapkan dapat membantu manajemen puncak CV Rain Friends Internet dalam pengembangan kebijakan dan strategi SDM. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai panduan untuk mendistribusikan tugas secara lebih merata dan menciptakan tempat kerja yang mendorong individu untuk mengelola kewajiban pribadi dan profesional mereka. Perusahaan dapat meningkatkan kinerja jangka panjang mereka dalam hal produksi, efisiensi operasional, dan kepuasan kerja karyawan dengan memperkenalkan praktik manajemen yang lebih efisien.

3. Manfaat bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini memberikan peluang untuk memperluas wawasan tentang penerapan konsep sumber manajemen

daya manusia di dunia kerja yang sebenarnya. Ini juga menjadi pengalaman ilmiah yang berharga dalam penerapan teori ke praktik, serta sebagai kontribusi akademik untuk menangani masalah manajerial di lingkungan organisasi.

G. Jadwal Penelitian

Tabel 1. 3 Jadwal Penelitian

No	Bulan	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli
	Kegiatan										
1	Pengajuan dan Persetujuan Judul										
2	Penyusunan Proposal Penelitian										
3	Pendaftaran dan Persiapan Seminar Proposal										
4	Seminar Proposal										
5	Revisi Pasca Seminar Proposal										
6	Pengumpulan Item Kuisisioner & Pengumpulan Data										
7	Pengolahan & Analisis Data										
8	Penyusunan Bab IV & V										
9	Bimbingan Skripsi & Revisi										
10	Finalisasi & Pengajuan Sidang Kepada Dosen Pembimbing										
11	Pendaftaran & Persiapan Sidang Munasqosyah										
12	Sidang Munasqosyah										
13	Revisi Pasca Sidang & Pengumpulan Skripsi										

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

H. Sistematik Penulisan Skripsi

Judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, pernyataan bebas plagiarisme, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, abstrak, merupakan bagian pertama. Lima bagian yang membentuk bab ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, ruang lingkup dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan

penelitian, manfaat penelitian, jadwal penelitian, dan sistematik penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian, kajian penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metode dan pendekatan, jenis dan sumber data penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, waktu dan wilayah penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan deskripsi umum perusahaan, hasil analisis data, hasil pengujian dan analisis, serta pembahasan temuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini secara singkat menguraikan kesimpulan yang dapat ditarik, keterbatasan dalam penelitian, dan rekomendasi yang berkaitan dengan temuan penelitian.

Bagian akhir menyajikan daftar Pustaka dan lampiran.