

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting bagi penentuan keberhasilan suatu perusahaan. Sumber daya manusia mencakup keseluruhan manusia yang ada di dalam organisasi yaitu mereka yang terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan mulai dari level yang paling bawah hingga yang paling atas (top management), meskipun berbeda level, seluruh elemen sumber daya manusia tersebut memiliki peran yang sama terhadap tercapai tidaknya tujuan perusahaan, pengabaian terhadap salah satu bagian dapat berakibat terhambatnya pencapaian tujuan perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan perusahaan itu sendiri adalah kinerja karyawan. Kinerja yang baik merupakan kinerja yang optimal dalam mengikuti tata cara atau prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Mangkunegara (2010) berpendapat kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seorang atau karyawan dalam melakukan dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Pendapat lain juga diungkapkan Hasibuan (2012) bahwa kinerja merupakan hasil kerja seseorang yang dicapai dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya yang didasari atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kualitas kinerja sangat

berperan penting di dalam sumber daya manusia, maka kinerja masih menjadi permasalahan di organisasi termasuk perusahaan yang harus secepat mungkin diketahui penyebabnya. Namun kinerja karyawan di dalam perusahaan tidak selalu mengalami peningkatan, terkadang kinerja juga mengalami penurunan. Kinerja karyawan bisa mengalami peningkatan apabila di dalam suatu perusahaan mampu menciptakan dan mengembangkan kemampuan keterampilan yang dimiliki secara optimal sehingga karyawan bisa berkontribusi yang positif dalam perusahaan. Di Indonesia banyak jenis perusahaan salah satunya perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman atau logistik.

Untuk mencegah terjadinya hambatan dalam mencapai tujuan perusahaan salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan mengevaluasi kinerja karyawan sehingga perusahaan tumbuh dan unggul dalam persaingan. Salah satu faktor penurunan kinerja adalah beban kerja. Dikutip dari penelitian Febrianti (2013) dikatakan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan pekerjaan, komitmen karyawan yang rendah, motivasi karyawan yang rendah, kurangnya disiplin karyawan, dan tingginya beban kerja yang diberikan perusahaan. Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang karyawan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas. Apabila hal ini sering terjadi,

maka akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri. Beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan, dan beban kerja yang terlalu berlebihan dapat menimbulkan penurunan kinerja karyawan. Hal ini karena ketidakmampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang disebabkan karena target dan kemampuan karyawan tidak sesuai dengan ketetapan yang harus dikerjakan. Beban kerja menurut Danang Sunyoto (2012) adalah yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, keterbatasan waktu yang singkat, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Beban kerja dapat terjadi apabila karyawan tidak mampu menyelesaikan tugas sesuai kapasitas kemampuannya akibat dari tuntutan pekerjaan yang terlalu menumpuk. Banyaknya pekerjaan yang harus terselesaikan disebabkan karena keterbatasan waktu yang singkat dan bisa juga karena kekurangan pegawai dalam suatu perusahaan. Gibson (2009) menyatakan bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas. Jadi Beban kerja adalah sekumpulan kegiatan pekerjaan berupa target yang diberikan perusahaan kepada karyawannya dan harus diselesaikan dalam waktu tertentu.

Selain beban, Menurut Handoko (2011) salah satu faktor yang menyebabkan penurunan kinerja karyawan yang menjadi pusat perhatian pada setiap perusahaan adalah stres kerja. Dalam beberapa kasus, stres

dapat menjadi positif dan berdampak secara positif di tempat kerja dengan membuat karyawan memanfaatkan sepenuhnya kemampuan karyawan dan dengan meningkatkan kewaspadaan karyawan (Manjunatha & Renukamurthy, 2017). Sedangkan menurut Mangkunegara (2013) menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Dari dua penjelasan diatas stress kerja adalah perasaan rasa tertekan yang dihadapi karyawan yang bisa mengakibatkan penurunan kinerja karyawan.

Di zaman yang serba canggih ini, selalu banyak pilihan alternatif yang digunakan oleh masyarakat untuk mengirimkan barang apalagi yang bersifat logistik dimana pasar telah menemukan keberadaan penyedia jasa pengiriman barang dimana jasa pengiriman barang tersebut berperan sebagai alat transportasi untuk mengirimkan barang dari daerah asal pengirim ke tempat tujuan si pengirim barang, tujuan pengiriman barang sangat beragam mulai dari daerah kota sampai ke daerah pedesaan juga dapat ditempat oleh jasa pengiriman barang.

Di zaman yang serba canggih ini, selalu banyak pilihan alternatif yang digunakan oleh masyarakat untuk mengirimkan barang apalagi yang bersifat logistik dimana pasar telah menemukan keberadaan penyedia jasa pengiriman barang dimana jasa pengiriman barang tersebut berperan sebagai alat transportasi untuk mengirimkan barang dari daerah asal pengirim ke tempat tujuan si pengirim barang, tujuan pengiriman barang sangat beragam mulai dari daerah kota sampai ke daerah pedesaan juga

dapat ditempat oleh jasa pengiriman barang. Perusahaan J&T Express merupakan perusahaan dibidang logistik yang mengibarkan sayapnya pada tahun 2015 silam yang sekarang berhasil menembus jaringan pasar yang sangat baik. J&T Express memiliki tokoh-tokoh hebat yang mampu membangun perusahaan yang sangat begitu mudah dan bisa mensejajarkannya dengan perusahaan-perusahaan yang lebih dulu memulai karirnya dibidang jasa pengirim barang.

Jet lee merupakan founder sekaligus CEO Pertama J&T, berhasil meraih prestasi yang sangat baik jika dilihat dari sejarah J&T sendiri yang begitu panjang. Dikarenakan founder J&T, telah berhasil membangun jaringan Oppo Indonesia selama tiga tahun sebelumnya. Maka, ketika J&T Express berdiri dan mulai beroperasi, mereka tidak harus memulainya dari nol karena sudah memiliki jalur-jalur distribusi di Indonesia. Dan terdapat satu tokoh lagi yang sangat berpengaruh namanya adalah Robin lo yang sangat berperan sebagai Managing Director atau tangan kanan langsung dari CEO saat J&T berdiri. Tidak ingin kalah Robin dengan penuh kegigihan dan ketekunannya Robin melakukan strategi bisnisnya yang ekspensif dalam waktu singkat selama 2 tahun dan berhasil membuat J&T Express mulai dikenal masyarakat luas dan menjadi penantang serius bagi perusahaan logistik yang sudah lebih dulu memulai karirnya puluhan tahun silam. Dikabarkan juga pada tahun 2017 Robin lo berhasil menjadi CEO dari J&T Express tersebut.

J&T Express Jombang yang menjadi objek penelitian berlokasi pada jalan Kapten Tendean nomor 125, Desa Pulo, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang. J&T Express Jombang memiliki waktu pelayanan mulai hari Senin sampai hari Minggu dengan jam pelayanan pukul 08.00 sampai pukul 20.00. J&T Express Jombang ini memiliki jumlah 35 karyawan bagian sprinter, mereka semua saling bekerja sama untuk mewujudkan visi dan misi J&T Express Jombang.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan supervisor J&T Express Jombang, beliau mengungkapkan jika kinerja karyawan bagian sprinter masih dianggap kurang, karena banyak karyawan yang masih belum mampu untuk mencapai target yang diberikan oleh perusahaan. Berikut adalah data pencapaian target karyawan sprinter Pada PT. Karya Niaga Abadi J&T Express Jombang :

Tabel 1. 1 Data pencapaian target karyawan sprinter September 2021 PT. Karya Niaga Abadi J&T Express Jombang

No	Nama	Jumlah Item	Jumlah Berhasil	Gagal
1	Responden 1	4.722	4.343	379
2	Responden 2	4.722	4.444	278
3	Responden 3	4.722	4.451	271
4	Responden 4	4.722	4.253	469
5	Responden 5	4.722	4.511	211
6	Responden 6	4.722	4.522	200
7	Responden 7	4.722	4.565	157
8	Responden 8	4.722	4.620	102
9	Responden 9	4.722	4.655	67
10	Responden 10	4.722	4.523	199
11	Responden 11	4.722	4.578	144
12	Responden 12	4.722	4.610	112
13	Responden 13	4.722	4.722	0
14	Responden 14	4.722	4.322	400
15	Responden 15	4.722	4.513	209
16	Responden 16	4.722	4.655	67

17	Responden 17	4.722	4.489	233
18	Responden 18	4.722	4.722	0
19	Responden 19	4.722	4.445	277
20	Responden 20	4.722	4.658	64
21	Responden 21	4.722	4.502	220
22	Responden 22	4.722	4.499	223
23	Responden 23	4.722	4.658	64
24	Responden 24	4.722	4.722	0
25	Responden 25	4.722	4.666	56
26	Responden 26	4.722	4.355	367
27	Responden 27	4.722	4.488	234
28	Responden 28	4.722	4.577	145
29	Responden 29	4.722	4.506	216
30	Responden 30	4.722	4.566	156
31	Responden 31	4.722	4.554	168
32	Responden 32	4.722	4.624	98
33	Responden 33	4.722	4.555	167
34	Responden 34	4.722	4.651	71
35	Responden 35	4.722	4.600	122

Sumber : PT. Karya Niaga Abadi J&T Express Jombang (Diolah 2021)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat jika sebagian besar karyawan di J&T Express Jombang masih belum bisa mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dari total keseluruhan 35 karyawan sprinter yang bekerja, hanya 3 orang saja yang mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang diberikan.

Selain data kiriman target karyawan, kami juga mendapatkan data absensi karyawan sprinter J&T Express Jombang. Berikut data absensi dari karyawa J&T Express Jombang Periode Januari-Maret 2021.

Tabel 1. 2 Data absensi sprinter Januari – Maret 2021 PT. Karya Niaga Abadi J&T Express Jombang

Bulan	Tahun	Total Karyawan	Total Hari Kerja	Total Hadir Seharusnya	Absensi Karyawan	Total Kehadiran	Persentase
Januari	2021	35	27	945	38	907	4,02
Februari	2021	35	24	840	36	804	4,28
Maret	2021	35	27	945	41	904	4,34

Sumber : PT. Karya Niaga Abadi J&T Express Jombang (Diolah 2021)

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat terjadi penurunan kinerja karyawan yang ditambahi dengan penurunan tingkat kehadiran karyawan yang menurun tiap bulannya. Seperti yang diungkapkan Murdiata (2001) bahwa tingkat kedisiplinan bisa dinyatakan baik bila tingkat kehadiran karyawan kurang dari 3% akan tetapi jika lebih dari 3% dapat dinyatakan kurang baik. Sedangkan tingkat kehadiran karyawan JNT Express Jombang mulai dari bulan Januari hingga Maret 2021. Terjadi penurunan tingkat hadir karyawan.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan Nando, salah satu sprinter JNT Express Jombang mengatakan bahwa tingkat kiriman di masa pandemi ini meningkat drastis, karena kondisi pandemi saat ini membuat masyarakat lebih memilih untuk berbelanja online yang dimana untuk pengiriman barang yang dibeli akan menggunakan jasa ekspedisi. Oleh sebab itu hal ini menyebabkan naik drastisnya jumlah kiriman paket dari customer, sehingga hal ini memicu tingkat kesulitan karyawan dalam mencapai target yang telah diberikan.

Selain itu banyak paket yang menggunakan atau menuliskan alamat yang tidak lengkap atau bisa dikatakan tidak jelas, sehingga menyulitkan sprinter untuk mengantarkan paket. Hal ini tentu akan meningkatkan stress kerja dari karyawan sprinter yang dimana akan menghambat kinerja kiriman paket oleh J&T Express Jombang.

Selain penulisan alamat yang tidak jelas, narasumber (Nando) juga mengungkapkan bahwa pimpinan selalu menuntut karyawan untuk menyelesaikan kiriman paket dengan cepat agar bisa mengirimkan paket lebih banyak lagi. Hal ini juga akan menambah stress kerja dari karyawan karena pimpinan yang selalu menuntut untuk lebih tanpa mengetahui keadaan yang sesungguhnya.

Selain itu kondisi pandemi saat ini membuat masyarakat lebih memilih untuk berbelanja online yang dimana untuk pengiriman barang yang dibeli akan menggunakan jasa ekspedisi. Oleh sebab itu hal ini menyebabkan naik drastisnya jumlah kiriman paket dari customer, sehingga hal ini menjadikan beban kerja tersendiri bagi para karyawan sprinter JNT express Jombang.

Adanya beban kerja dan stress kerja yang tinggi pada karyawan dalam sebuah perusahaan dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan dikarenakan tingkat beban kerja yang terlalu tinggi mengakibatkan tekanan terhadap karyawan yang kemudian tekanan ini dapat menimbulkan stress kerja pada karyawan dan kemudian berpengaruh pada tidak maksimalnya

kinerja karyawan dan hal ini dapat menghambat tercapainya tujuan perusahaan.

Selanjutnya guna menciptakan kualitas sumber daya manusia dengan kinerja yang tinggi dapat di dukung dengan selalu melakukan evaluasi terhadap beban kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan faktor beban kerja memiliki peranan yang cukup penting karena jika karyawan diberikan beban kerja yang cukup tinggi tetapi kemampuannya tidak mencukupi hal akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut selain itu stress kerja juga memiliki pengaruh pada kinerja karyawan dapat berdampak positif dan negatif bagi para karyawan. Stress dikatakan positif apabila memicu karyawan untuk meningkatkan usahanya agar memperoleh hasil yang maksimal. Sedangkan dikatakan negatif apabila stress menyebabkan penurunan kinerja pada karyawan. Stres dapat berdampak lebih buruk bagi perusahaan apabila tidak dilakukan penanganan dan pencegahan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sprinter (Studi Kasus Pada PT. Karya Niaga Abadi J&T Express Jombang).**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja sprinter pada J&T Express Jombang ?
2. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja sprinter pada J&T Express Jombang ?

1.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja sprinter pada J&T Express Jombang.
2. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja sprinter pada J&T Express Jombang.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Praktis

Peneliti ini diharapkan dapat dijadikan dasar bagi peneliti yang tertarik untuk meneliti permasalahan yang sama dan sebagai masukan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja sprinter pada J&T Express Jombang.

2. Manfaat Teoritis

Sebagai pengetahuan untuk pengembangan dan memperdalam ilmu serta sebagai masukan data dan memberikan sumbangan pemikiran ilmu terkait dengan beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja sprinter pada J&T Express Jombang.