**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi mendorong banyak inovasi demi kemudahan dalam keseharian manusia, dan jual beli *online* menjadi salah satu inovasi yang perkembangannya terjadi sangat cepat. Saat ini sudah banyak orang yang membeli dan menjual berbagai produk secara online (tikijne.co.id). Jual beli online (*e-commerce*) merupakan transaksi barang dan jasa yang dilakukan melalui sistem elektronik atau media sosial, contohnya internet, televisi, dan jaringan komputer lainnya ([www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com)). Bisnis *e-commerce* di Tanah Air telah menunjukkan tren peningkatan yang pesat. Selain memiliki pasar yang besar, pertumbuhan *e-commerce* juga ditopang oleh populasi generasi muda yang besar, penetrasi seluler yang terus meningkat, dan juga pertumbuhan ekonomi yang semakin kuat. Salah satu yang menjadi penopang bertumbuhnya *e-commerce* yakni industri logistik dan jasa pelayanan. ([ekbis.sindonews.com](https://ekbis.sindonews.com/read/1317290/34/perusahaan-ekspedisi-berperan-penting-dorong-pertumbuhan-ukm-1530201209)).

Layanan pengiriman barang atau jasa ekspedisi terus mengalami pertumbuhan positif khususnya saat jual beli online seperti saat ini yang terus berkembang. Dilihat dari sisi geografis Indonesia yang memiliki banyak pulau, jasa pengiriman barang sangat diperlukan untuk mengantarkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya atau dari satu pulau ke pulau lainnya. Saat ini, terdapat beberapa perusahaan yang menyediakan layanan untuk pengiriman barang. Bisnis jasa ekspedisi menjadi salah satu bidang yang banyak diikuti untuk memulai bisnis saat ini (tikijne.co.id).

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian (Rivai et al, 2014). Manusia perlu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Setiap organisasi ingin memiliki sumber daya manusia yang professional, loyal, berdedikasi tinggi dan terjamin kesejahteraannya, menyadari bahwa sumber daya manusia adalah aset yang sangat penting, yang menggerakan seluruh roda organisasi, maka pengembangan sumber daya manusia ditempatkan pada urutan tertinggi. Oleh karena itu, organisasi harus memikirkan cara yang dapat dilakukan untuk mengembangkan pegawai agar dapat mendorong kemajuan organisasinya dalam rangka bersama-sama mencapai tujuan organisasi. Tujuan perusahaan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih (Hasibuan, 2014).

Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak terjadinya inefisiansi kerja. Beban kerja yang terlalu ringan berarti terjadi kelebihan tenaga kerja. Kelebihan ini menyebabkan organisasi harus menggaji jumlah karyawan lebih banyak dengan produktifitas yang sama sehingga dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan keletihan fisik maupun psikologis bagi karyawan. Akhirnya karyawan pun menjadi tidak produktif karena terlalu lelah (Saefullah et al, 2017). Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu (Munandar dalam Khasifah, 2016). Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress* (Saefullah et al, 2017)

Dalam kehidupan modern yang semakin kompleks, manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya. Segala macam bentuk stres pada dasarnya disebabkan oleh kekurangan pengertian manusia akan keterbatasan dirinya sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stress (Luthan dalam Widyastuti, 2015). Pada dasarnya stres tidak selalu berdampak buruk bagi individu, hal tersebut berarti bahwa pada situasi atau kondisi tertentu stres yang dialami seseorang akan memberikan akibat positif yang mengharuskan individu tersebut melakukan tugas lebih baik. Akan tetapi pada tingkat stres yang lebih tinggi atau stres ringan berkepanjangan akan menyebabkan menurunnya kinerja karyawan (Oemar dan Leo, 2017)

Colquitt dalam Wibowo (2016) mengatakan kinerja adalah nilai dari seperangkat perilaku karyawan yang berkontribusi, baik secara positif atau negatif terhadap pemenuhan tujuan organisasi. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Irawati dan Dini, 2017). Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja (Uman dalam Khasifah dan Rini, 2016)

PT. Satria Antaran Prima (SAP) atau yang lebih dikenal dengan SAP Express berdiri sejak pada tanggal 9 September 2014 dengan menyadari pentingnya jaringan dan teknologi dalam mendukung pertumbuhan bisnis. Pertama kali berdiri, SAP Express menerapkan sistem operasional berbasis Android dalam usahanya. Inovasi ini, menempatkan SAP Express sebagai pelopor perusahaan jasa pengiriman berbasis Android di Indonesia. Kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, Medan, Semarang, Yogyakarta, Solo, dan Makassar menjadi perhatian awal perseroan dalam pembangunan kantor cabang beserta jaringan yang luas hingga pelosok desa di Nusantara.

Gibson dalam Chandra dan Dody (2017) berpendapat bahwa beban kerja dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu jadwal kerja atau jam kerja untuk melakukan kerja berkontribusi terhadap pengalaman akan tuntutan kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa jadwal kerja merupakan salah satu data yang dapat digunakan untuk mengukur beban kerjadan kinerja karyawan*.* Berdasarkan jadwal kerja kurir selama 1 tahun yaitu dari bulan Januari sampai Desmber 2018 dapat dihitung jumlah kurir yang tidak masuk, berikut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**

**Jadwal Kerja Kurir Selama 1 Tahun**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bulan** | **Total Kurir (orang)** | **Tidak Masuk Kerja (orang)** | **Alasan** |
| Januari | 45 | 27 | Sakit, cuti khusus |
| Februari | 46 | 14 | Sakit |
| Maret | 48 | 21 | Sakit, cuti khusus |
| April | 49 | 19 | Sakit |
| Mei | 43 | 10 | Sakit, cuti khusus |
| Juni | 42 | 16 | Sakit, cuti khusus |
| Juli | 41 | 12 | Sakit, cuti khusus |
| Agustus | 40 | 24 | Sakit, cuti khusus |
| September | 41 | 26 | Sakit, cuti khusus |
| Oktober | 41 | 21 | Sakit, cuti khusus |
| November | 41 | 14 | Sakit |
| Desember | 42 | 24 | Sakit |

Sumber: PT. SAP Express bulan Januari – Desember 2018

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa dengan adanya cuti sebanyak 12 hari selama 1 tahun, terdapat nilai ekstrim pada bulan Januari sebanyak 27 kurir yang tidak masuk kerja, bulan Maret sebanyak 21 kurir, bulan Agustus sebanyak 24 kurir, bulan September sebanyak 26 kurir, bulan Oktober sebanyak 21 orang dan bulan Desember terdapat 24 kurir tidak masuk kerja. Hal ini dapat diartikan bahwa pada bulan Januari sampai dengan Desember terjadi peningkatan karyawan yang tidak masuk karena sakit dan hal ini diindikasikan karena beban kerja yang semakin tinggi selama 1 tahun. Kemudian data mengenai target kerja kurir selama 1 tahun dapat dilihat pada Tabel 1.2 di bawah ini.

**Tabel 1.2**

**Target Kerja Kurir Selama 1 Tahun**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Bulan | Total kurir | Target tercapai (orang) | Target tidak tercapai (orang) |
| Januari | 45 | 26 | 19 |
| Februrari | 46 | 29 | 17 |
| Maret | 48 | 33 | 15 |
| April | 49 | 31 | 18 |
| Mei | 43 | 29 | 14 |
| Juni | 42 | 31 | 11 |
| Juli | 41 | 32 | 9 |
| Agustus | 40 | 31 | 9 |
| September | 41 | 31 | 10 |
| Oktober | 41 | 33 | 8 |
| November | 41 | 34 | 7 |
| Desember | 42 | 37 | 5 |

Sumber: PT. SAP Express bulan Januari – Desember 2018

Tabel 1.2 menjelaskan target kerja kurir PT. SAP selama 1 tahun dari bulan Januari – Desember 2018 bahwa setiap bulannya target yang tercapai semakin tinggi. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap bulannya terdapat peningkatan terhadap target yang mesti dicapai oleh para kurir PT. Satria Antaran Prima (SAP).

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian tehadap pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja kurir pada PT. Satria Antaran Prima (SAP) cabang Jakarta Timur

1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnnya dapat diidentifikasikan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja kurir pada PT. Satria Antaran Prima (SAP)?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja kurir pada PT. Satria Antaran Prima (SAP)?
3. Bagaimana beban kerja dan stres kerja bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja kurir pada PT. Satria Antaran Prima (SAP)?
4. **Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti merasa perlu membatasi ruang lingkup permasalahan pada penelitian ini untuk menghindari pembahasan yang luas. Batasan masalah pada penelitian ini sebatas pada pengaruh beban kerja melalui stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Satria Antaran Prima.

1. **Batasan Penelitian**

Karena keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki, maka peneliti memberikan batasan-batasan penelitian sebagai berikut:

1. Objek yang menjadi penelitian adalah PT. Satria Antaran Prima (SAP)
2. Subjek yang menjadi penelitian adalah kurir yang bekerja di PT. Satria Antaran Prima (SAP)
3. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut **“Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Kurir di PT. Satria Antaran Prima (SAP) Cabang Jakarta Timur”**

1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pegaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Satria Antaran Prima (SAP)
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kineja karyawan pada PT. Satria Antaran Prima (SAP)
3. **Manfaat Penelitian**

1. Bagi PT. Satria Antaran Prima

Memberikan masukan dan bahan pertimbangan kepada pihak perusahaan, khususnya mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan demi perbaikan dan perkembangan perusahaan yang diteliti.

2. Bagi Akademis

Menambah kepustakaan dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain yang berfokus pada manajemen sumber daya manusia, serta yang melakukan penelitian mengenai beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan sebagai bahan perbandingan untuk dijadikan evaluasi.

3. Bagi Pembaca

Dapat memberikan informasi, wawasan, dan pengetahuan tentang beban kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan serta dapat memberi saran bagi peneliti selanjutnya agar lebih memahami akan pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.