

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Kenyamanan seorang karyawan dalam bekerja sangat diperlukan agar dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Selain itu sebuah perusahaan dapat dikatakan berkembang dapat dilihat dari kinerja karyawan pada sebuah perusahaan tersebut. Menurut Nurlaila (2010:71), “*Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses”. Ini menunjukkan apabila seorang karyawan bekerja secara baik dan sungguh-sungguh akan mampu membuat perusahaan menjadi baik dan meningkatkan investasi perusahaan yang diinginkan, sebaliknya apabila kinerja seorang karyawan rendah maka perusahaan tersebut akan turun. *Shopee express* adalah salah satu inovasi dari shopee untuk mengembangkan jaringan logistik dan pengiriman sendiri.

Sejak tahun 2019, jasa pengiriman atau logistik mulai dialihkan ke tim interval *shopee* meskipun ketika itu masih ada sejumlah pilihan pengiriman lainnya. Namun saat ini, *shopee express* telah resmi menjadi jasa pengiriman khusus bagi para penjual yang ada di shopee. *Shopee express* saat ini telah berkembang dengan tiga layanan utama, yaitu *shopee express standart*, *shopee express sameday* dan *shopee express instant*. Layanan pertama diperuntukan pengiriman dengan jangkauan pulau jawa dan luar jawa dengan durasi satu minggu. Sedangkan layanan *sameday* dan *instant*

peruntukan bagi pengiriman dengan jangkauan tertentu. Layanan *someday* dapat melayani pengiriman dalam waktu 24 jam. Sedangkan layanan instant bisa melakukan pengiriman dalam waktu maksimal 3 jam.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beban kerja, menurut Hart & Staveland dalam Tarwaka (2011:130) mengemukakan bahwa beban kerja adalah suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerja. Indikasi kunci dari kinerja adalah karakteristik pribadi individu termasuk kompetensi dan kemampuan untuk menangani konflik peran beban kerja sangat penting bagi sebuah perusahaan.

Pemberian beban kerja yang efektif perusahaan dapat mengetahui sejauh mana karyawannya dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri. Karena beban kerja sangat penting bagi sebuah perusahaan/instansi. Menurut pemendagri Nomor 12 tahun 2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Apabila beban kerja itu berlebihan akan menimbulkan gejala stres seperti menunda untuk melakukan suatu pekerjaan, menghindari dan bahkan absen dari pekerjaannya.

Selain beban kerja, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu stress kerja. Stres merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tidak dapat di hindari. Siagian (2012) menyatakan bahwa stress kerja merupakan

kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi. Jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Setiap orang dimanapun ia berada dapat berperan sebagai sumber stres bagi orang lain.

Permasalahan yang sering dikeluhkan karyawan Shopee Express Cabang Karya Bakti di Kota Pasuruan yaitu mengenai beban kerja yang terlalu berat, beban kerja yang dialami oleh karyawan menjadi pemicu atau menjadi akibat dalam menurunnya kinerja karyawan, yaitu antara lain, *buyer* atau pembeli merasa tidak bayar paket cod atau tidak memesan barang. Seorang karyawan yang tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. Karyawan selalu dituntut untuk mengerjakan suatu pekerjaan yang terkadang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga karyawan merasa kesulitan. Jika hal ini dibiarkan terus menerus maka akan pada penurunan kinerja karyawan.

Berdasarkan survei awal diperoleh data bahwa jumlah karyawan yang bekerja berjumlah 127 di cabang karya bakti Kota Pasuruan. Dengan data sebagai berikut:

**Tabel 1**

**Data Karyawan Shopee Express Cabang Karya Bakti di Kota Pasuruan  
Tahun 2023**

<b>No</b>	<b>Struktur Karyawan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
1	Pemimpin	1
2	Seafret	2
3	Captain	1
4	Customer experience	1
5	Operator	2
6	Kurir	113

*Sumber: Shopee Express Cabang Karya Bakti di Kota Pasuruan*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah kurir pada Shopee Express Cabang Karya Bakti di Kota Pasuruan dengan jumlah karyawan dibagian kurir 113 orang. Berikut merupakan data keluar karyawan di posisi kurir *shopee express* cabang karya bakti di kota pasuruan.

**Tabel 2**

**Data Kurir yang Keluar Shopee Express Cabang Karya Bakti Kota  
Pasuruan Tahun 2022-2023**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Jumlah Karyawan Keluar</b>
Juni	133	4
Agustus	129	2
September	127	3
Januari	126	6
April	122	4
Mei	118	5

*Sumber: Shopee Express Cabang Karya Bakti di Kota Pasuruan*

Dengan ini sangat berdampak pada kinerja karyawan dimana banyak pengurangan karyawan sehingga Shopee Express Cabang Karya Bakti di Kota Pasuruan mengalami penurunan kinerja karyawan seperti banyaknya beban kerja yang ditanggung setiap karyawan, deadline tugas yang terlalu menuntut dan kurangnya motivasi sehingga hasil yang dihasilkan karyawan mengakibatkan penurunan kinerja selama 6 bulan terakhir.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Octavia Nataria (2018) yang menyimpulkan bahwa variabel stress kerja dan beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi stres kerja dan beban kerja maka tingkat kinerja karyawan akan semakin menurun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja Pegawai DISPERINDAG dan UMKM Manukwari.

Permasalahan dan kondisi yang telah diuraikan diatas, dapat mempengaruhi kinerja karyawan Shopee Express Cabang Karya Bakti di Kota Pasuruan. Sehingga berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA KURIR SHOPEE EXPRESS DI KOTA PASURUAN)”**.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dirumuskan suatu permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja dan stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada kurir Shopee Express di Kota Pasuruan?
2. Apakah beban kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan pada kurir Shopee Express di Kota Pasuruan?
3. Apakah stress kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan pada kurir Shopee Express di Kota Pasuruan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada kurir Shopee Express di Kota Pasuruan
2. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada kurir Shopee Express di Kota Pasuruan
3. Mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada kurir Shopee Express di Kota Pasuruan

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan kontribusi bagi beberapa pihak yang terkait, antara lain:

1. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini dapat memperoleh informasi dan pengetahuan yang lebih baik tentang pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi kepustakaan mengenai ilmu pengetahuan dibidang sumber daya manusia yaitu beban kerja dan stress kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

