

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan besar dalam sektor industri termasuk sektor perdagangan, yang berdampak pada pola konsumsi masyarakat khususnya dalam hal berbelanja. E-commerce menjadi salah satu platform yang mengalami pertumbuhan pesat, pada tahun 2023 Asosiasi Logistik Indonesia (ALI) mencatat yakni sebanyak 35,3% merupakan bagian terbesar perusahaan logistik dan distribusi dalam melibatkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja (ekonomi.republika.co.id). Hal tersebut pastinya juga di dorong oleh perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin bergantung pada layanan dan transaksi online, serta kemudahan yang di tawarkan membuat masyarakat lebih memilih berbelanja secara digital untuk memenuhi kebutuhan.

Di Indonesia, Shoppe menjadi salah satu platform e-commerce terbesar yang mengalami pertumbuhan pesat yang paling di minati karena menawarkan berbagai layanan, termasuk layanan pengiriman melalui PT. Nusantara Ekspres Kilat (NEK) yaitu industri logistik dan jasa pengiriman barang. Indonesia masuk Jajaran 10 Negara Paling Sering Belanja Online (katadata.co.id.).

Hal ini menjadikan kurir sebagai ujung tombak karena berinteraksi langsung dengan pelanggan, di tengah meningkatnya permintaan layanan pengiriman, peran kurir sering kali menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan pekerjaannya yang menjadi beban kerja yang tinggi dan stress kerja yang signifikan dapat mempengaruhi kinerja mereka.

Berdasarkan sumber data pada tahun 2021-2023, 70% kurir mengalami penurunan kinerja karena terjadinya pelonjakan pesanan barang yang harus di antarkan yang mengakibatkan beban dan stress karyawan bertambah, oleh sebab itu, penting bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi kerja sebagai langkah untuk memberikan perhatian yang sesuai kepada karyawan, karena kinerja karyawan memiliki dampak yang besar terhadap produktivitas perusahaan (katadata.co.id).

Beban kerja karyawan merupakan salah satu aspek penting dan berpengaruh yang harus di perhatikan dalam menentukan kinerja karyawan. Beban kerja merupakan sebuah keharusan untuk mengerjakan tugas yang banyak sedangkan penyediaan waktunya tidak cukup untuk menyelesaikan tugas (Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, 2009). Hal ini sejalan dengan penelitian (Nurhandayani, 2022) bahwa beban kerja merupakan situasi yang muncul dimana kapasitas menyelesaikan tugas nya yang terbatas yang menghalangi pencapaian yang di harapkan sehingga ada kesenjangan antara kemampuan yang di harapkan oleh perusahaan dengan kapasitas yang di miliki oleh karyawan.

Selain beban kerja yang dapat berpengaruh terhadap kinerja, stres juga bisa menjadi faktor karena stres merupakan dimana seseorang dalam keadaan tertekan baik fisik maupun pikiran, yang menyebabkan seseorang tersebut merasakan kekhawatiran yang berlebih yang mengakibatkan penurunan kinerja. Sama halnya dengan teori yang dijelaskan oleh (Selye, 1950) jika stres berlangsung terus-menerus, tubuh akan mencapai tahap kelelahan, yang dapat menyebabkan penurunan kinerja dan bahkan risiko penyakit. Tekanan yang dialami saat stres kerja didapatkan dari pekerjaan dan keluarga yang menimbulkan luapan emosi yang dapat menghambat aktivitas dan kegiatan kerja (Inna Nisawati Mardiani, 2022).

Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya yang berpengaruh pada kemajuan tempat karyawan bekerja. (Motowidlo, S. J., & Van Scotter, 1994) berpendapat bahwa kinerja merujuk pada hasil yang diperoleh dari tugas-tugas utama yang membedakan pekerjaan seseorang dengan pekerjaan lainnya, yang berhubungan dengan hasil kerja yang dicapai. (Mathis, R. L., & Jackson, 2006) menyatakan bahwa kinerja merupakan kontribusi karyawan terhadap perusahaan, yang sejalan dengan pendapat (Wexley & Yuki, 2016) yaitu kinerja yang optimal dapat dicapai jika terdapat keadilan dalam pekerjaan. Sedangkan menurut (Kompri, 2020) kinerja memberikan gambaran sejauh mana tujuan, visi dan misi, serta kegiatan yang sudah diprogram mencapai target.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, dari hasil studinya menyatakan kondisi yang beragam, seperti hal nya hasil penelitian yang telah di lakukan oleh (Sulastri & Onsardi 2020) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, hasil penelitian yang di lakukan oleh (Yuliya Ahmad., 2019) bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian pada variabel ke dua yaitu stres kerja, yang di lakukan oleh (Simanjuntak & Arnida Pohan, 2024) menunjukkan hasil bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian (Nur Ita Ariansy & Marlina Kurnia, 2022) bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil beberapa penelitian tersebut masih banyak perbedaan yang menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan masih belum memiliki kesimpulan yang sama, di perlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami bagaimana kedua variabel tersebut mempengaruhi kinerja, khususnya pada perusahaan industri logistik yang mempunyai tuntutan kerja cepat dan tepat.

PT. Nusantara Ekspres Kilat (NEK) Kota Pasuruan di pilih sebagai objek penelitian karena pada wilayah ini merupakan salah satu pusat pengiriman e-commerce yang memiliki aktivitas yang sangat padat dibandingkan dengan perusahaan logistik yang lainnya. Selain itu, berdasarkan pada observasi dan informasi dari beberapa kurir yang

mengeluhkan masalah yang terjadi pada akhir – akhir ini yaitu seperti tekanan kerja yang meningkat terjadi pada saat event tertentu seperti tanggal kembar, hari besar dan promo. Pada momen tersebut, tekanan kerja meningkat yang mengharuskan mereka bekerja lebih keras, karena kurir dituntut untuk memastikan ketepatan waktu pengiriman serta keamanan paket hingga sampai ke tangan konsumen.

Selain itu, kasus kehilangan paket kerap terjadi, baik akibat dari kelalaian, ataupun tindakan tidak jujur dari oknum kurir yang pada akhirnya menambah beban pikir atasan maupun rekan kerja lainnya. Kondisi tersebut tidak hanya menciptakan beban kerja tambahan bagi rekan kerja lainnya tetapi juga menimbulkan stres akibat harus ikut bertanggung jawab atas masalah tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada perusahaan PT. Nusantara Ekspres Kilat Kota Pasuruan. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kurir PT. Nusantara Ekspres Kilat Kota Pasuruan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan penjelasan yang sudah di uraikan sebelumnya, terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah beban kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja kurir PT. Nusantara Ekspres Kilat (NEK) Kota Pasuruan?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja kurir PT. Nusantara Ekspres Kilat (NEK) Kota Pasuruan?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja kurir PT. Nusantara Ekspres Kilat (NEK) Kota Pasuruan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, stres kerja secara simultan terhadap kinerja kurir PT. Nusantara Ekspres Kilat (NEK) Kota Pasuruan
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir PT. Nusantara Ekspres Kilat (NEK) Kota Pasuruan
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja kurir PT. Nusantara Ekspres Kilat (NEK) Kota Pasuruan

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta keterampilan penulis dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Serta menjadi syarat untuk kelulusan mencapai gelar sarjana melalui penelitian ini merupakan langkah awal untuk membangun karir dan melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat diharapkan menjadi dasar untuk perkembangan perusahaan dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai perbaikan pada sistem dan pengaturan operasional yang ada, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan lingkungan kerja yang positif.

3. Bagi Fakultas

Penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi bagi mahasiswa lain dan diharapkan dapat memberikan tambahan kontribusi pada pengetahuan, khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia.

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengalaman dan gambaran untuk menambah variabel lain berhubungan dengan kinerja karyawan yang dapat di gunakan dan diterapkan untuk penelitian selanjutnya