

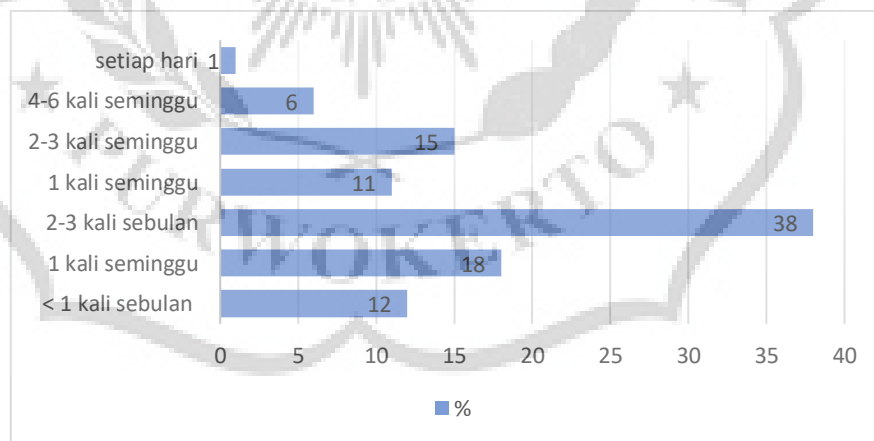
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kondisi pasca pandemi covid-19 di Indonesia merubah masyarakat dalam menyesuaikan diri pada era *new normal* dimana setiap manusia mempunyai caranya masing – masing dalam menghadapi kondisi tersebut. Salah satu cara yang sudah menjadi kebiasaan masyarakat yaitu belanja online. Menurut laporan terbaru dari firma riset *We Are Social* dalam CNBC, (2023), sebanyak 178,9 juta masyarakat Indonesia berbelanja online sepanjang 2022 hingga awal 2023. Angka itu naik 12,8% secara tahun ke tahun. Hal tersebut secara tidak langsung berdampak pada peningkatan jasa ekspedisi.

Tabel 1. 1
Frekuensi Penggunaan Jasa Pengiriman 2023



Sumber: Databoks.katadata.co.id 2023

Menurut Annur, (2023) pada website katadata.databoks.co.id menjelaskan bahwa Berlandaskan tabel di atas hasil laporan survei Populix

bertajuk *Indonesia Outlook on the Logistic Delivery Services*, mayoritas atau 38% responden menggunakan jasa pengiriman saat belanja *online* sebanyak 2-3 kali per bulan. Kemudian, sebanyak 18% responden mengaku menggunakan jasa pengiriman logistik saat belanja *online* hanya sekali dalam sebulan. Lalu, sebanyak 15% responden mengatakan memakai jasa pengiriman barang saat belanja *online* sebanyak 2-3 kali per minggu. Ada pula responden yang menggunakan jasa pengiriman logistik saat belanja *online* hanya kurang dari 1 kali sebulan, dengan proporsi 12% responden. Selanjutnya, sebanyak 11% responden mengatakan menggunakan jasa layanan pengiriman barang tersebut sebanyak 1 kali per minggu. Selanjutnya, ada 6% responden yang mengatakan menggunakan jasa pengiriman logistik saat belanja *online* sebanyak 4-6 kali per minggu. Di sisi lain, survei itu menemukan hanya ada 1% responden yang menggunakan jasa layanan pengiriman barang untuk belanja *online* setiap hari.

Menurut asosiasi perusahaan jasa pengiriman ekspres Indonesia (ASPERINDO) dalam (Merdeka.com, 2023), perusahaan jasa ekspedisi yang ada di Indonesia yang diprediksi akan terus mengalami peningkatan akan tingginya permintaan pengiriman karena sudah menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat, terutama setelah masuknya era *e-commerce*. Terlebih, dari pandemi covid-19 hingga saat ini yang mengubah pola konsumsi Masyarakat dari belanja offline menjadi online. Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang terdampak yaitu PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa dikenal dengan JNE. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Purwokerto yakni perusahaan cabang di bidang jasa pengiriman dan logistik yang berdiri sejak

26 November 1990 dengan visi menjadi perusahaan terkemuka dalam rantai pasok global di seluruh dunia, sementara misi kami yakni memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten (JNE.co.id, 2023.).

Seiring dengan perkembangan zaman, luasnya jangkauan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang menyebar di seluruh Indonesia salah satunya yaitu PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Purwokerto. Beralamat di Jl. M. Yamin No. 22B, Purwokerto Kabupaten Banyumas. Dengan berbagai jenis layanan pengiriman dan tarif yang ekonomis (JNE.co.id, 2023). Selain itu, PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) juga telah meraih penghargaan bergengsi yaitu *TOP Brand Awards 2020* dengan kategori *Courier Service*. Penghargaan tersebut menjadi penghargaan ke-7 secara berturut-turut sejak tahun 2014 (Kasiridho, 2020). Dengan adanya penghargaan tersebut juga membuktikan bahwa JNE termasuk dalam jasa ekspedisi yang terus dipercaya oleh konsumen. Demi mempertahankan apa yang sudah diraih dan agar tercapai visi misi tersebut perlu didukung kinerja yang baik.

Berlandaskan wawancara peneliti dengan (Iza, 2023) selaku HRD PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Purwokerto mengemukakan terkait PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Purwokerto mengalami peningkatan pada pengiriman barang semenjak pandemi covid-19 hingga sekarang, peningkatan tersebut dikarenakan aktivitas belanja masyarakat yang didominasi belanja di *e-commerce*.

Berlandaskan Wibowo (2017) kinerja merujuk pada hasil kerja yang erat kaitannya dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, serta

menyumbang kontribusi pada ekonomi. Mengacu pendapat dari Budiasa (2021) kinerja yakni kemampuan seseorang dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk meraih hasil pekerjaan baik secara kualitas dan kuantitas, selaras dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja yang efisien ditandai dengan ketaatan pada protokol atau prosedur yang telah ditetapkan mengacu pada standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan (Iza, 2023) HRD PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang purwokerto pada tanggal 12 Januari 2023, tingginya permintaan penggunaan jasa ekspedisi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Purwokerto pasca pandemi covid-19 dengan tuntutan pekerjaan harus selesai sesuai target yang telah ditetapkan dalam kondisi yang berbeda dari tahun-tahun sebelum terjadinya pandemi covid-19 sehingga mempengaruhi kinerja dari para karyawan. Faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya yakni beban kerja.

Beban kerja yakni kemampuan tubuh dalam menerima pekerjaan (Vanchapo, 2020). Menurut Farida (2021) beban kerja yakni besarnya pekerjaan yang perlu diselesaikan oleh suatu unit kerja atau pegawai yang didasarkan pada hasil antara kapasitas kerja dengan norma waktu yang sudah ditetapkan. Berlandaskan wawancara peneliti dengan (Iza, 2023) selaku HRD PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir cabang Purwokerto, tingginya permintaan penggunaan jasa meningkat sejak pandemi covid-19 berlangsung hingga kini, sehingga karyawan yang ditugaskan dalam pengiriman barang harus menyelesaikan pengiriman barang di hari yang sama ketika berangkat.

Beberapa tim juga tetap masuk bekerja di saat libur di hari besar untuk melakukan pekerjaannya. Dari peningkatan tersebut mempengaruhi kinerja pada karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir cabang Purwokerto.

Kondisi itu didukung oleh peneliti terdahulu oleh Hasibuan & Munasib, (2020), (Naksen et al., 2021), Murthy et al., 2023), (Hakman et al., 2021), dan (Huda & Shony Azar, 2021) menemukan hasil bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan (Wangi, 2020), (Luthan, 2023) dan (Sofiana at al., 2020) menemukan hasil penelitiannya bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja ialah stres kerja.

Menurut Mangkunegara, (2017) stres kerja ialah sebagai perasaan yang menekan para pegawai dalam bekerja. Perasaan yang tertekan bisa mengakibatkan gangguan pada kesehatan sehingga mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Mansur (2017) Stres kerja ialah suatu kondisi ketergantungan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang untuk menghadapi lingkungan.

Berlandaskan wawancara dengan Santo (2023) sebagai kurir PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Purwokerto mengatakan bahwa banyak karyawan merasa tertekan dengan adanya lonjakan pengiriman barang yang harus diselesaikan dengan target yang telah ditentukan, selain itu pihak PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Purwokerto juga harus menerima kritikan dari para konsumen akibat keterlambatan dalam proses pengiriman

barang. Banyaknya dari tekanan tersebut mempengaruhi kinerja karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Purwokerto.

Kondisi itu didukung oleh penelitian yang dilaksanakan Prastiyo at al., (2019), (Pasaribu & Yanuarso, 2021), (Kurniawan at al., 2021), (Murthy at al., 2023) dan (Hakman at al., 2021) memperlihatkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan (Sofiana at al., 2020) mengemukakan terkait stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja ialah motivasi kerja.

Berlandaskan Mangkunegara (2017) motivasi yakni keadaan atau energi yang mendorong karyawan secara terarah atau fokus untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Motivasi kerja membahas strategi untuk meningkatkan semangat kerja seseorang, sehingga mereka mau bekerja secara optimal mengacu pada keandalan beserta keahlian mereka untuk mencapai tujuan perusahaan. Mengacu Hasibuan (2018) Motivasi ialah penyediaan kekuatan pendorong yang menyulut semangat seseorang dalam bekerja, memotivasi mereka untuk berkolaborasi, bekerja secara efisien, serta menggabungkan semua upaya mereka untuk mencapai kepuasan. Motivasi muncul dari dua dorongan, yaitu dari dorongan dari luar dan dalam diri sendiri.

Berlandaskan wawancara Bersama (Iza, 2023) selaku HRD PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Purwokerto (2023) mengatakan bahwa adanya target, *deadline* menumpuk yang menjadikan beban para karyawan, serta adanya rasa tertekan akibat hal tersebut yang secara tidak sadar

mengurangi semangat karyawan dalam bekerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja para karyawan.

Kondisi itu didukung oleh Penelitian yang dilaksanakan (Prastiyo at al., 2019), Fachrezi & Khair, (2020), Kuswati, (2020), Murthy at al., (2023), Hakman at al., (2021), Huda & Azar, (2021), menemukan hasil penelitiannya bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan peneliti Sinaga & Hidayat (2020) tidak menemukan adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja yaitu Lingkungan kerja.

Lingkungan kerja merujuk pada semua elemen yang ada di sekitar seorang karyawan saat bekerja, termasuk aspek fisik dan non-fisik, yang memiliki potensi untuk memengaruhi kinerjanya dan pelaksanaan tugas-tugas sehari-hari (Rahmawati at al., 2020). Keamanan dan kenyamanan di lingkungan kerja dapat meningkatkan produktivitas karyawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja mereka. Dengan demikian, pencapaian tujuan perusahaan dapat optimal (Prastiyo at al., 2019).

Berlandaskan wawancara dengan (Iza, 2023) selaku HRD PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang purwokerto (2023) diindikasikan dengan kurang nyaman lingkungan kerja dari masa pandemi hingga saat ini bukan hal yang mudah, di mana para karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Purwokerto tetap menjalankan *work from office* disaat pemerintah menetapkan kebijakan *work from home* dalam masa pandemi covid-19 dan harus tetap mematuhi protokol kesehatan serta bertanggung-jawab menjaga

kesehatan setiap karyawan dan juga menjaga kesehatan konsumen yang ada di rumah. Adanya peraturan baru tersebut mempengaruhi kinerja karyawan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Purwokerto.

Kondisi itu sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan Prastiyo at al., (2019), Iis at al., (2022), Fachrezi & Khair, (2020), Irwan & Irfan, (2021), Yuliantari & Prasasti, (2020), Nabawi, (2020), dan Huda & Azar, (2021) memperlihatkan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian tersebut menurut (Sudiarso, 2022) bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Jenis Penelitian ini ialah penelitian pengembangan selaras dengan penelitian yang telah dilaksanakan Prastiyo at al., (2019) dengan menggunakan variabel stres kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil dari penelitian tersebut mengemukakan terkait stres kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilaksanakan Prastiyo at al., (2019) ialah penambahan variabel beban kerja. Dimana kondisi itu didukung oleh penelitian yang dilaksanakan Naksen at al., (2021) dengan menggunakan variabel beban kerja dan jam kerja terhadap kinerja karyawan yang menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berlandaskan uraian latar belakang masalah di atas dan hasil penelitian terdahulu yang telah dilaksanakan sebelumnya dengan adanya beban kerja, stres kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja dalam menentukan

keberhasilan kinerja karyawan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Purwokerto”**

B. Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah yaitu:

1. Apakah Beban Kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Purwokerto?
2. Apakah Stres Kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Purwokerto?
3. Apakah Motivasi Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Purwokerto?
4. Apakah Lingkungan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Purwokerto?

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilaksanakan agar permasalahan yang diteliti lebih focus pada tujuan penelitian. Maka sebabnya pada penelitian ini dilaksanakan pembatasan masalah seperti berikut:

1. Penelitian ini dilaksanakan kepada karyawan JNE Cabang Purwokerto.

2. Variabel yang diteliti hanya pada variabel bebas yaitu beban kerja, stres kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, sedangkan variabel terikatnya ialah kinerja karyawan.
3. Penelitian dilaksanakan bulan Januari – April 2024.

D. Tujuan Penelitian

Berlandaskan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk menguji dan menganalisis Beban Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Purwokerto
2. Untuk menguji dan menganalisis Stres Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Purwokerto
3. Untuk menguji dan menganalisis Motivasi Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Purwokerto
4. Untuk menganalisis Lingkungan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Purwokerto.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Pimpinan Perusahaan

Hasil penelitian bisa memberikan wawasan dan pertimbangan bagi perkembangan perusahaan di masa depan. Temuan-temuan tersebut dapat menjadi dasar pengambilan keputusan oleh pimpinan PT. Tiki Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Purwokerto.

b. Bagi Karyawan Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi yang bermanfaat bagi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Syarat mendapatkan gelar sarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Purwokerto serta penelitian ini dapat menambah wawasan dalam berfikir secara kritis dan sistematis dalam kasus bidang SDM.

d. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan pustaka serta referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh beban kerja, stres kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa dipakai sebagai referensi di bidang ilmu SDM untuk penelitian selanjutnya terkait dampak beban kerja, stres kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

