

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan globalisasi yang disertai dengan perubahan sosiologis masyarakat, serta perkembangan teknologi dan informasi yang sangat cepat telah mendorong banyak perusahaan yang dituntut untuk menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk mengembangkan perusahaannya. Perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja dalam lingkungannya. Yang artinya perusahaan harus mampu menganalisis hal-hal yang dapat menjadi pengaruh kinerja karyawan. Untuk mengatasi hal tersebut, sumber daya manusia merupakan faktor penting yang harus diperhatikan pengembangannya. Dengan memiliki sumber daya manusia yang profesional tentunya akan sangat membantu perusahaan untuk mencapai kinerja yang maksimal.

Hal tersebut relevan dengan pendapat Sumardjo dan Priansa (2018: 193) yaitu keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia didalamnya. Seiring dengan persaingan bisnis yang semakin kompetitif sebagai akibat dari perubahan selera pelanggan, teknologi, dan perubahan *landscape* bisnis, maka setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan kinerja yang superior.

Menurut Mangkunegara dalam Riny Chandra (2017: 67) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Agar kinerja karyawan selalu konsisten setidaknya perusahaan selalu memperhatikan masalah pekerjaan. Kinerja mempunyai makna yang lebih luas bukan hanya menyatakan hasil kerja tetapi juga bagaimana proses kerjaberlangsung sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dilansir disitus *mediaindonesia.com* perusahaan *e-commerce* enabler SIRCLO bersama Katadata Insight Center mendapatkan penemuan bahwa Covid-19 telah mengakselerasi pertumbuhan industri *e-commerce* di Indonesia dan meningkatkan masyarakat menggunakan platform digital. Masyarakat pun kini dinilai semakin bergantung dengan layanan yang dihadirkan melalui platform digital, termasuk perilaku konsumen yang semakin mendorong untuk berbelanja secara online untuk memenuhi kebutuhan hidup selama pandemi.

Melihat fenomena tersebut, perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang (kurir) perlu meningkatkan daya saingnya. Salah satu peningkatan daya saing yang harus dilakukan adalah peningkatan aspek sumber daya manusia yang dimilikinya, karena mengingat perusahaan ini bergerak dibidang jasa, dimana produk yang ditawarkan merupakan pelayanan yang berlangsung bersumber dari sumber daya manusia itu sendiri.

Perusahaan cenderung memaksa karyawan memberikan kinerja yang terbaik agar mencapai target yang telah ditetapkan, sehingga memaksa seluruh faktor yang di dalam organisasi untuk bekerja dengan maksimal, termasuk beban kerja yang diberikan. Hal ini memaksa karyawan untuk bekerja ekstra demi tercapainya tujuan organisasi. Dengan adanya tuntutan tersebut dapat memicu timbulnya *work overload* (beban kerja berlebihan) serta dapat menurunkan hasil kinerja karyawan.

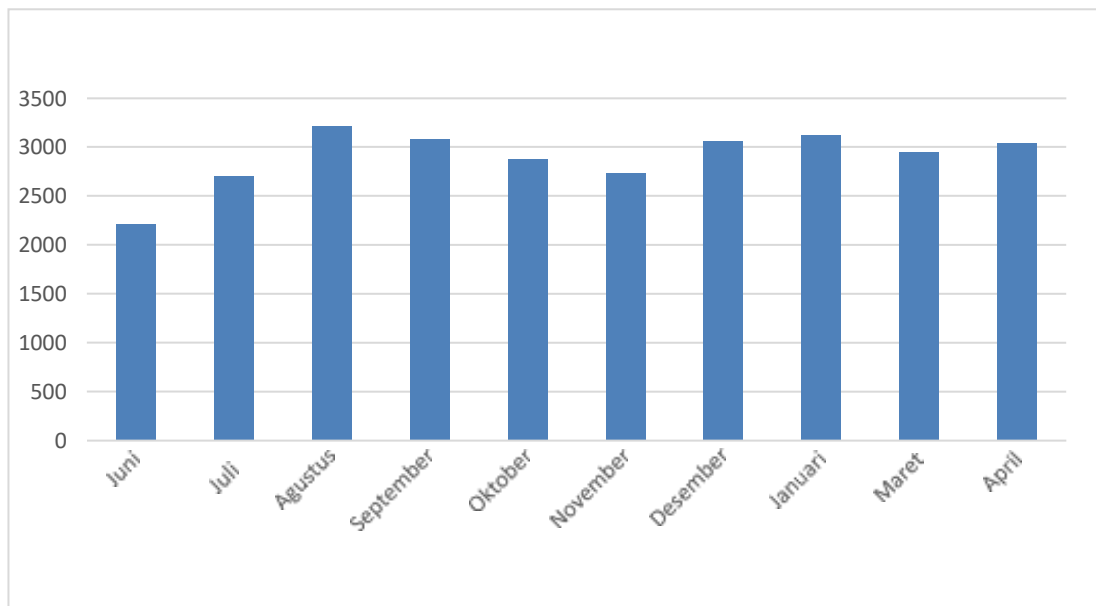
*Work overload* merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, yang dipengaruhi oleh tanggapan masing-masing individu dan psikologi, yaitu konsekuensi dari setiap kegiatan di perusahaan yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan. Menurut Fren & Kimura dalam Damayanti (2021: 192) *work overload* muncul ketika karyawan merasa terlalu banyak tanggung jawab dan kegiatan mereka mengingot waktu yang tersedia, kemampuan mereka dan kendala lainnya.

Selain *work overload*, stress kerja merupakan faktor yang dapat mengganggu pencapaian tujuan perusahaan. Tuntutan pekerjaan yang banyak dan berat dari atasan itulah yang akan menyebabkan karyawan menjadi stres, apalagi saat karyawan belum menyelesaikan pekerjaan yang lama tetapi malah ditambah lagi dengan pekerjaan yang baru maka hal tersebut akan memicu timbulnya stress kerja. Stress kerja harus ditangani dengan baik karena karyawan yang cenderung mengalami stress kerja akan merasakan frustrasi, emosional dan merasa tidak nyaman dalam bekerja, sehingga dapat memicu adanya kegagalan dalam organisasi karena dapat mengganggu satu sama lain dalam mengerjakan tugas. Stress kerja didefinisikan sebagai respon bahaya secara fisik ataupun emosional yang terjadi saat tuntutan karyawan dari pekerjaan tidak sama dengan kemampuan, sumber ataupun kebutuhan karyawan. T & Gupta (2018: 886) juga berpendapat bahwa stress merupakan suatu masalah serius baik secara fisik maupun emosional yang dapat memengaruhi kondisi karyawan itu sendiri.

Perusahaan PT. Global Jet Express yang lebih dikenal dengan nama J&T Express adalah perusahaan di bidang jasa yang sedang diminati masyarakat

Berdasarkan review pelanggan juga menyebutkan bahwa J&T menjadi solusi mudah dalam layanan jasa kurir karena memiliki kelebihan-kelebihandibandingkan dengan perusahaan lainnya seperti, tetap beroperasi meski hari libur atau libur nasional, adanya layanan *cashless* dimana membayar ongkir ketikabarang sampai sehingga memudahkan para penjual jika ada pelanggan yang ingin melakukan *refund* atas kerusakan barang dan penjual membayar ongkir ketika barang sampai.

Di kantor J&T Express cabang Tasikmalaya sendiri, J&T Express selalu menemui puncak dalam pengiriman paket setiap kali diadakan pesta hari belanja nasional (Harbolnas). Berikut ini adalah data mengenai jumlah pengiriman paket J&T Express cabang kota Tasikmalaya.



Sumber: J&T Express cabang Kota Tasikmalaya

**Gambar 1.1 Jumlah Pengiriman Paket J&T  
Express Cabang Kota Tasikmalaya**

Dari data di atas dapat dilihat jumlah pengiriman paket terus berfluktuatif setiap bulannya. Volume paket meningkat 2 kali lipat dari biasanya. Bertambahnya target yang harus dicapai maka bertambah pula beban kerja karyawannya. Dengan bertambahnya tugas yang melebihi kapasitas kurir dan tidak diimbangi dengan penambahan jumlah kurir, kurir akan kesulitan mencapai target yang menyebabkan kinerjanya terus menurun.

Berdasarkan review konsumen terhadap kualitas pelayanan pada jasa pengiriman J&T Express kantor cabang kota Tasikmalaya, masih terdapat pelayanan yang tidak memuaskan dan kecewa. Kekecewaan itu diantaranya keterlambatan estimasi pengiriman barang, paket kiriman yang tidak dapat di tracking, terjadi kerusakan paket dan hilangnya paket kiriman. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan selalu berusaha sebaik mungkin untuk melakukan evaluasi mingguan. Hal ini bertujuan agar selalu adanya pendekatan dengan pegawai, memahami permasalahan yang dihadapi pegawai, keluhan dan memberikan *reward* bagi pegawai yang berprestasi. Dukungan pimpinan ini sangat diperlukan agar dapat mengurangi faktor-faktor yang memengaruhi penurunan kinerja karyawannya.

Namun sampai saat ini belum diketahui secara pasti sejauh mana *work overload* dan stres kerja yang memengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, perlu dianalisis untuk mengetahui sejauh mana peranan *work overload* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan J&T Express cabang kota Tasikmalaya.

Berdasarkan hal di atas, maka penulis akan melakukan penelitian dan menuangkannya dalam sebuah karya ilmiah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *work overload* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut disusun dalam sebuah judul: **“Pengaruh *Work Overload* dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19 (Survey Pada Kurir Jasa Pengiriman J&T Express Kantor Cabang Kota Tasikmalaya)”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan masalah pokok dari uraian latar belakang maka identifikasi masalah dalam penelitian ini mengenai *work overload* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan jasa pengiriman J&T Express kantor cabang kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *work overload* pada kurir jasa pengiriman J&T Express kantor cabang kota Tasikmalaya.
2. Bagaimana stres kerja yang dirasakan para kurir jasa pengiriman J&T Express kantor cabang kota Tasikmalaya.
3. Bagaimana kinerja kurir jasa pengiriman J&T Express kantor cabang kota Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh *work overload* dan stres kerja terhadap kinerja kurir jasa pengiriman J&T Express kantor cabang kota Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dengan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang:

1. *Work overload* pada kurir jasa pengiriman J&T Express kantor cabang kota Tasikmalaya.
2. Stres kerja pada kurir jasa pengiriman J&T Express kantor cabang kota Tasikmalaya.
3. Kinerja kurir jasa pengiriman J&T Express kantor cabang kota Tasikmalaya.
4. Pengaruh *work overload* dan stres kerja terhadap kinerja kurir jasa pengiriman J&T Express kantor cabang kota Tasikmalaya.

#### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan berguna untuk perkembangan dan terapan ilmu:

1. Pengembangan Konsep Baru

Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi atau bahan acuan untuk menambah wawasan, pemikiran dan mengembangkan konsep baru, khususnya mengenai pengaruh *work overload* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Terapan Ilmu

Dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya mengenai operasional bisnis, dalam penelitian ini penulis akan berusaha semaksimal mungkin melakukan pendekatan terhadap permasalahan yang terjadi berdasarkan metode ilmiah, yang diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu itu sendiri.

a. Bagi penulis

Dapat memperdalam pemahaman khususnya tentang permasalahan yang diteliti sehingga menambah wawasan dan pengetahuan.

b. Bagi kurir jasa pengiriman J&T Express cabang kota Tasikmalaya

Dilakukannya penelitian ini akan digunakan oleh jasa pengiriman J&T Express kantor cabang kota Tasikmalaya sebagai bahan referensi evaluasi dan pertimbangan yang berarti di operasi selanjutnya agar menjadi lebih baik.

c. Bagi lembaga pendidikan

Dapat menjadi bahan referensi dan pengetahuan bagi peneliti lain serta bahan yang akan digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian dengan judul tersebut.

## **1.5 Lokasi Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Adapun penelitian yang dilakukan peneliti mengambil lokasi kantor jasa pengiriman J&T Express cabang kota Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Letnan Harun No.34, Kecamatan Indihiang, Kota Tasikmalaya 46151.

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan November 2021 sampai Mei 2022. Penelitian ini dimulai dengan langkah awal pengajuan judul sampai diakhiri sidang skripsi.