

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesuksesan dunia usaha tidak lepas dari peningkatan sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia harus selalu dikelola dengan baik oleh perusahaan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Mencapai tujuan manajemen sumber daya manusia perusahaan harus menerapkan, mengukur dan meningkatkan kesejahteraan karyawan. Peran sumber daya manusia tidak dapat diganti dengan yang lain karena sumber daya manusia adalah aset dari perusahaan yang sangat dibutuhkan di dalamnya. Jadi, demi mencapai tujuannya, suatu perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berfungsi dengan baik untuk mencapai tujuannya. Salah satu upaya agar struktur dapat bergerak dalam pengendaliannya, Tentunya perusahaan harus menyimak sebagian poin vital semacam lingkungan kerja dan stres kerja. Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Salah satunya yaitu Kinerja Kurir J&T Express Jember, Bali yang pastinya setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Selain itu, dengan memiliki karyawan yang berprestasi perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya (Windri, 2017).

Menurut Emron Edison (2016) Kinerja merupakan hasil suatu proses yang dibakukan dan diukur dalam jangka waktu tertentu berdasarkan kesepakatan dan pengaturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Masram & Mu'ah (2017) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil atau hasil dari suatu proses. Menurut pendekatan manajemen perilaku, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau layanan yang diberikan oleh orang yang melakukan pekerjaan tersebut. Kinerja adalah prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan. Lebih lanjut (Mangkunegara, 2015) mengemukakan bahwa kinerja berasal dari pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang

terhadap hasil kerja dari segi kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan ketika mengerjakan pekerjaan yang sudah ditugaskan.

Bangun, (2012) kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan seseorang sesuai syarat dari pekerjaan. Dan hasil kerja dapat dilihat sebagai indikasi keberhasilan atau kekandasan seseorang pada saat melakukan tugas yang ditetapkan oleh suatu perusahaan Jufrizen, (2018). Sesuai dengan pengertian di atas maka ditemukan kesimpulan bahwa pengertian kinerja karyawan adalah kualitas dan kuantitas kerja yang dilakukan oleh pegawai saat mengerjakan tugasnya dan bertanggung jawab dengan tugas yang sudah diberikan sesuai syarat tuntutan tugas, termasuk perilaku yang ditimbulkannya. khususnya upaya mental (berpikir) dan fisik, dapat dievaluasi secara terpisah dari prestasi kerja. Beberapa faktor yang memengaruhi hasil kerja kurir berasal dari dalam dan luar tempat bekerja, serta dari diri pekerja dan disekitar tempat bekerja. Jika kinerja karyawan baik maka tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam perusahaan akan lebih mudah dicapai. Sebaliknya jika kinerja karyawan buruk maka tujuan dan target yang ingin dicapai dalam perusahaan akan semakin sulit tercapai.

Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja. Menurut Robbins (2003), lingkungan mencakup institusi atau kekuatan dari luar yang bisa memengaruhi hasil kerja perusahaan. Lingkungan dibagi menjadi dua macam yaitu lingkungan khusus dan lingkungan umum. Kondisi hasil kerja dinyatakan baik apabila masyarakat bisa menjalankan aktivitasnya secara sempurna, sehat, aman dan nyaman. Penyesuaian terhadap lingkungan kerja tercermin pada shift kerja yang panjang. Lingkungan kerja yang kurang yang dapat memerlukan pekerjaan yang lebih banyak, membuang-buang waktu dan tidak efektif untuk merancang skema kerja yang produktif dan efisien Ramanda dkk (2013) lingkungan kerja mengacu pada segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Pengertian lingkungan kerja serupa juga dikemukakan oleh Ramanda (2013) lingkungan kerja merupakan serangkaian perlengkapan yang dijumpai pada lingkungan seorang pekerja baik secara perseorangan sekalipun dalam kapasitas. Dapat disimpulkan keadaan lingkungan kerja baik akan menopang kapasitas produksi karyawan akhirnya berakibat terhadap peningkatan jenjang kinerja karyawan.

Wibowo dkk (2014) menegaskan bahwa lingkungan kerja dapat dipahami sebagai serangkaian faktor eksternal yang mempengaruhi organisasi dan operasinya. Pada saat yang sama, pengertian lingkungan kerja mencakup semua faktor eksternal yang berdampak pada individu, dunia usaha, dan masyarakat. Sedangkan Hejrachman dan Husnan (1997) mengatakan yang dimaksud dengan 3 adalah pengaturan lingkungan kerja Khususnya pengaturan penerangan tempat kerja, pengendalian kebisingan di pabrik, pengendalian udara, pengaturan kebersihan tempat kerja, dan pengaturan keselamatan kerja. Berdasarkan hasil penelitian penelitian gap yang dilakukan oleh Jam'an (2016), hasil penelitian menyimpulkan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan semangat kerja karyawan dan dengan demikian meningkatkan kinerja mereka. Sedangkan hasil penelitian Sari (2013) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja.

Selain lingkungan kerja, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, misalnya Stress Kerja. R Rahmawati, (2023) Stres kerja merupakan suatu keadaan dimana individu mengalami tekanan atau ketegangan dalam lingkungan kerja sehingga menyebabkan dirinya bereaksi negatif dan merasa terbebani untuk menjalankan kewajibannya. Jadi, stres dapat menyebabkan berkurangnya kinerja dan produktivitas karyawan. Stres kerja juga merupakan suatu keadaan dimana seseorang merasa stres akibat suatu kondisi yang mempengaruhi dirinya, kondisi ini dapat berasal dari dalam diri seseorang maupun dari lingkungan luar orang tersebut. Jika individu-individu perusahaan, khususnya departemen sumber daya manusia, dapat beroperasi secara efektif, maka perusahaan akan selalu beroperasi secara efisien. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Faktor pemicu stres di tempat kerja, khususnya yang berkaitan dengan lingkungan kerja, meliputi kondisi fisik, manajemen kantor, dan hubungan sosial di lingkungan kerja serta faktor pribadi berupa kepribadian, peristiwa atau pengalaman pribadi dan kondisi sosial ekonomi. kondisi keluarga dimana orang tersebut tinggal dan berkembang Gofur, (2018). Menurut Siagian (2007), stres kerja terjadi karena dua aspek: Pertama, kelelahan mental karyawan dapat mempengaruhi pekerjaannya. Banyak cara yang bisa dilakukan seseorang untuk

mengatasi rasa lelahnya sendiri, bisa juga dengan melibatkan orang lain atau mengurangi keterlibatannya dalam permasalahan yang sedang dihadapi. Kedua, perasaan tidak mampu yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, yang tentunya berdampak pada menurunnya motivasi yang pada akhirnya menyebabkan kualitas kerja pegawai menurun hingga mengalami kegagalan. Stres kerja yang terjadi pada diri karyawan dapat memberikan dampak yang menguntungkan maupun merugikan bagi karyawan. Dampak yang menguntungkan diharapkan dapat mendorong pegawai untuk melakukan pekerjaannya dengan semangat, namun apabila stres tidak dapat diatasi maka akan berdampak buruk bagi pegawai tersebut (Gitosudarmo, 2000).

Berdasarkan hasil penelitian research gap pada penelitian yang dilakukan oleh Putra Y.P. menunjukkan stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian ini mempunyai hasil yang bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Wibawa (2016) menunjukkan stres kerja berpengaruh langsung secara positif pada turnover intention agen AJB Bumi putera 1912 Cabang Renon, Denpasar. J&T Express merupakan perusahaan multinasional yang didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015. Perusahaan ini umumnya bergerak di bidang ekspedisi. Kantor J&T Express tersebar di seluruh Indonesia, termasuk J&T Express Pekutatan, Jemberana. melayani pelanggannya untuk pengiriman paket, dokumen, barang, e-commerce, pengiriman belanja online dan lain-lain. Kantor ini juga menyediakan layanan verifikasi nomor resi J&T, pelacakan kiriman atau verifikasi pengiriman, pengecekan status pengiriman, dan layanan lainnya. Ada beberapa pilihan paket pengiriman yang ditawarkan J&T Express seperti pengiriman ekspres 1 hari dan pengiriman reguler dengan perkiraan waktu pengiriman 3 hingga 6 hari tergantung jarak. Ongkos kirim atau biaya pengiriman yang dikenakan untuk pengiriman bervariasi tergantung pada berat dan ukuran barang, paket pengiriman yang dipilih dan jarak pengiriman. J&T express juga mendukung sistem pelacakan paket online yang dapat dilakukan melalui website dan aplikasi dengan memasukkan nomor resi J&T express.

Penelitian ini menggunakan variabel independen lingkungan kerja dan stres kerja serta variabel dependen kinerja karyawan. Karyawan pada hakikatnya akan bekerja dengan semangat dan efisiensi yang tinggi apabila lingkungan kerja mendukungnya dalam melaksanakan tugasnya. Memang benar lingkungan kerja

yang baik akan mempengaruhi prestasi kerja para karyawan yang pada akhirnya akan memperlancar pelaksanaan tugas dalam suatu perusahaan sehingga harus banyak memperhatikan lingkungan kerja. Dengan tingkat stres dan lingkungan kerja yang baik, karyawan dapat melakukan berbagai macam perubahan ke arah yang lebih baik, yang tentunya sangat membantu dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Pada dasarnya lingkungan kerja dan stres kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan, karena semua orang mengetahui bahwa kinerja karyawan sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan seorang karyawan di dalam suatu perusahaan. Kinerja pegawai yang baik akan membawa hasil yang baik pula dalam perkembangan bisnis perusahaan. Sebaliknya, kinerja karyawan yang buruk juga akan berdampak negatif terhadap keberhasilan perusahaan. Lingkungan kerja mempunyai dampak positif terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman menyebabkan tingkat konsentrasi karyawan dalam bekerja semakin tinggi, dan kondisi tersebut menyebabkan produktivitas karyawan meningkat. Sementara itu, seorang karyawan yang mengalami stres dalam pekerjaan akan kesulitan menyelesaikan seluruh tugasnya. Tidak mengherankan jika karyawan yang mengalami stres di tempat kerja tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. Berdasarkan hasil penelitian Moulana et al., (2017), Untari, et.al. (2014). Dan hal ini telah dilakukan oleh Isvandiari dan Fadiyilah (2015), Suryanti dkk (2014) dan Giovanni dkk (2015). Dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja dan stres kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian bertentangan yang dikemukakan oleh Veronica (2015), Setyani (2014), Trisofia, et.al. (2015) dan Karunanithy dan Ponmpalann (2013), Bashir dan Ramay (2010) dan Iresa dkk (2015). Dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja dan stres kerja mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kinerja kurir penting untuk diteliti karena dengan meneliti kinerja kurir dapat diketahui seberapa besar kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya serta dapat bertanggung jawab terhadap pekerjaan itu sendiri. Sama halnya dengan kinerja kurir J&T Express pekutatan yang penting untuk diketahui kinerjanya secara kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu dalam pengiriman paket agar bisa memberikan perubahan positif untuk perusahaan di masa yang akan

datang. J&T Express pekutatan jembrana bali ini penting untuk diteliti. Mengingat keterbatasan cabang yang dimiliki hanya ada satu kantor dan lokasi pengiriman yang dijalani cukup luas hingga mencakup 2 kecamatan di kabupaten jembrana. Begitupun paket yang dibawa sangat banyak dengan jarak tempuh serta akses jalan yang sulit untuk di jangkau dikarenakan wilayah nya yang pedesaan dan akhirnya sering menimbulkan kendala pada saat pengiriman, sehingga mengakibatkan munculnya permasalahan pada kinerja kurir.

Keberlangsungan suatu perusahaan itu ditentukan oleh kinerja karyawannya. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan pada perusahaan, peneliti menemukan fenomena atau permasalahan pada karyawan J&T Express pekutatan Jembrana, Bali. Salah satu nya lingkungan kerja non fisik, Hal ini dilihat dengan adanya beberapa kurir yang mempunyai permasalahan hubungan dengan atasannya dilihat dari perselisihan yang terjadi pada saat di kantor yang dimana seorang pic bersikap cuek dan berperilaku yang tidak menggambarkan rasa profesionalisme sebagai atasan yang membawa dendam pribadi terhadap kurir dan kurir pun sering tidak mengkonfirmasi saat mengambil atau mengembalikan paket yang ingin dikirim karena sikap daripada pic tersebut. Dan pic pun lepas kendali akan tanggung jawab untuk rasa aman pada kurir dari bahaya yang mungkin timbul pada saat pengiriman paket. Seperti membawa paket yang berlebih, dan tidak didukung juga dengan jalur nya yang rata-rata jalur yang dilalui kurang memadai terlebih karna daerah yang pedesaan dan di plosok yang mengakibatkan besarnya ancaman yang mungkin terjadi atau dialami kurir saat di tengah pengiriman. Pada permasalahan yang lain nya dimana tidak adanya kerja sama antar masing-masing kurir pada saat salah satu kurir mengalami kendala saat diperjalanan dikarenakan jarak pengiriman yang jauh dan telah terbagi menjadi beberapa daerah terlebih juga mempunyai kesibukan pekerjaan masing-masing yang menjadikan tidak adanya kerjasama antar kurir tersebut. Sehingga permasalahan tersebut menjadi penghambat pada saat pengiriman dan membuat banyaknya paket mengalami keterlambatan pengiriman hingga pengiriman pun digantikan pada hari berikutnya.

Oleh karena itu, berdampak pada kinerja kurir yang tidak berjalan sesuai jobdesk nya. Fenomena lain yaitu mengenai stress kerja di J&T Express Pekutatan, Jembrana Bali. Peneliti mengamati bahwa adanya kondisi dimana kurir J&T Express mengalami reaksi fisiologis dimana kurir sering merasa pusing,

Mengalami reaksi emosional dimana kurir sering merasa kelelahan dikarenakan paket yang datang selalu membludak setiap harinya hingga kurir diberikan tuntutan tugas berlebih serta dipaksa membawa paket yang berlebih untuk setiap harinya agar bisa diselesaikan dalam kurung waktu tertentu sesuai dengan target yang ditentukan. Kondisi yang lain nya yaitu reaksi kognitif dimana kurir seringkali merasa sulit untuk berkonsentrasi atau kurang fokus dikarenakan paket yang berlebih dan jarak yang jauh pula sehingga membuat kurir sering salah mengirimkan paket ke alamat tujuan. Kondisi lain juga kurir mengalami reaksi tingkah laku dimana kurir timbul keinginan untuk mangkir dalam berkerja dikarenakan beban yang didapatkan terlalu berat serta target yang diminta melebihi kemampuan daripada kurir dengan waktu yang tidak sesuai dengan target yang ditentukan. Seharusnya kurir tidak menekan diri dan jiwanya diluar batas kemampuan yang dimilikinya. Sehingga tugas yang diberikan dapat terselesaikan dengan efisien.

Keterkaitan masalah kinerja dengan lingkungan kerja dan stress kerja, permasalahan yang terjadi pada kinerja karyawan J&T Express dipengaruhi permasalahan yang ada pada lingkungan kerja seperti kurir mengalami masalah hubungan kerja dengan atasan dan juga mengalami permasalahan kerjasama antar kurir, dan pada permasalahan stress kerja kurir mengalami kondisi reaksi fisiologis yaitu sering merasa pusing, Reaksi emosional yaitu sering merasa kelelahan, Reaksi kognitif yaitu sering merasa sulit untuk berkonsentrasi, dan reaksi tingkah laku yaitu sering timbul keinginan untuk mangkir. Dari pengaruh tersebut akhirnya menimbulkan permasalahan pada kinerja kurirnya terkait dengan kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.

Permasalahan kinerja meliputi kuantitas, kualitas, dan Ketepatan Waktu. Dari 1). Kuantitas, kurir tidak mampu mengirimkan paket sesuai dengan jobdesk. (dari target: Dalam pengiriman barang perhari harus mengirimkan 200 paket, Realisasi: Hanya mampu mengirimkan 150 paket dan tidak sesuai jobdesk yang telah ditentukan). 2) Kualitas, kurir tidak memiliki profesionalisme yang baik. (Dikarenkan Tidak mau mengirimkan paket besar dan beberapa paket lainnya yang dikarenakan banyaknya paket yang ada sehingga kurir meminta sebagian customer untuk mengambil langsung ke kantor J&T). 3). Ketepatan Waktu, Pengiriman paket tidak tepat waktu. (kurir yang seharusnya mengirimkan paket di hari tersebut

tetapi tidak melakukan pengiriman dengan baik sehingga paket dikirim di hari berikutnya).

**Tabel 1.1 Target dan Realisasi kurir dalam pengiriman paket
(6 bulan Terakhir September 2022 - Februari 2023)**

Bulan	Target Perhari	Realisasi
September	200 Paket/ Kurir	180 Paket/ Kurir
Oktober	200 Paket/ Kurir	180 Paket/ Kurir
November	200 Paket/ Kurir	200 Paket/ Kurir
Desember	250 Paket/ Kurir	230 Paket/ Kurir
Januari	250 Paket/ Kurir	230 Paket/ Kurir
Februari	200 Paket/ Kurir	150 Paket/ Kurir

Sumber: hasil pengamatan peneliti (2023)

**Tabel 1.2 Ketepatan waktu kurir dalam pengiriman paket
(Satu bulan terakhir)**

Februari	ketepatan waktu	Perkiraan Hari	Jumlah Paket
Minggu 1	Telat Waktu	Satu Hari	35 Paket
Minggu 2	Telat Waktu	Satu Hari	40 Paket
Minggu 3	Telat Waktu	Satu Hari	28 Paket
Minggu 4	Telat Waktu	Satu Hari	20 Paket

Sumber: hasil pengamatan peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 Target dan Realisasi kurir dalam pengiriman paket (6 bulan terakhir bulan september 2022 - Februari 2023) di atas dapat dijelaskan bahwa permasalahan yang terjadi pada kinerja karyawan J&T Express pekutatan meliputi kuantitas adalah tidak memenuhi target pengiriman paket perharinya sehingga tidak sesuai dengan jobdesk pengiriman yang sudah ditentukan dan realisasi yang diajalankan tidak sesuai dengan target yang di tentukan.

Berdasarkan tabel 1.2 Ketepatan Waktu kurir dalam pengiriman paket (satu bulan terakhir) diatas dapat dijelaskan bahwa permasalahan yang terjadi pada kinerja karyawan J&T Express Pekutatan meliputi ketepatan waktu adalah

pengiriman paket telat waktu dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan hingga terjadi keterlambatan pengiriman yang mengakibatkan pengiriman paket dikirimkan di hari berikutnya.

Dari paparan diatas, maka peneliti memutuskan untuk mengambil judul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Kurir J&T Express, Pekutatan, Jembrana Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana lingkungan kerja, stress kerja, dan kinerja kurir pada J&T Express, Jembrana Bali?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja kurir?
3. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja kurir?

1.3 Batasan Kerja

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan permasalahan ini agar lebih terarah serta tidak menyimpang pada permasalahan yang lain. Dapat diidentifikasi bahwa lingkungan dan stress kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja kurir. Mengidentifikasi lingkungan kerja dapat dilihat dari hubungan rekan kerja setingkat, hubungan pic dengan kurir dan kerjasama antar kurir. Sedangkan stress kerja dapat dilihat dari stres fisiologis, stres emosional, stres kognitif dan stres tingkah laku.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan lingkungan kerja, stress kerja, dan kinerja kurir.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja kurir
3. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja kurir

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk manajemen J&T dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik dan meminimalisir stress kerja yang dapat memberikan pengaruh yang baik bagi kinerja kurir. Dengan tujuan meningkatkan kinerja kedepannya lebih baik dan pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk mengatasi permasalahan mengenai lingkungan kerja, stress kerja dan kinerja kurir.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi tambahan terhadap perkembangan ilmu dibidang manajemen khususnya Sumber Daya Manusia, serta dapat bisa dijadikan bahan referensi perluasan bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian selanjutnya dengan pembahasan lingkungan kerja, stress kerja dan kinerja kurir.

