

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan elemen paling penting atas keberlangsungan dan keefektifan perusahaan. Setiap perusahaan apapun bentuk dan jenisnya akan memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan berpikir, berencana serta mampu mengimplementasikannya ke dalam susunan rencana yang sudah disusun. Pentingnya karyawan dalam suatu perusahaan, menuntut perusahaan mendapatkan karyawan yang profesional, kreatif, berkompeten di bidangnya dan berkontribusi baik untuk mengelola sebuah organisasi.

Karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap organisasi. Mereka menjadi pelaksana, perencana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menentukan prestasi kerja, dedikasi, dan kecintaan terhadap pekerja yang dibebankan kepadanya, sikap-sikap positif harus dibina, sedangkan sikap-sikap negatif hendaknya dihindarkan sedini mungkin.

Secara umum dalam suatu perusahaan selalu mengingatkan setiap pegawainya agar mempunyai kinerja yang baik. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugas dari perusahaan sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang memenuhi standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Seperti yang diketahui, karyawan tidak selalu melakukan pekerjaannya tanpa menimbulkan masalah, karena karyawan melakukan

pekerjaan yang berulang setiap harinya, yang terkadang dapat merasakan kelelahan, kejenuhan bahkan dapat mengakibatkan stres. Hal tersebut merupakan suatu kejadian yang sering terjadi di perusahaan manapun. Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi pegawai dalam lingkungan kerjanya. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga dan dikembangkan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Rivai 2010). Menurut Mangkunegara (2017), stres kerja disebabkan oleh beban pekerjaan yang dirasa terlalu berat, tidak adanya pengawasan kerja, waktu kerja padat, lingkungan kerja yang tidak baik, adanya konflik kerja serta terdapat perbedaan dalam menilai antar karyawan. Hal tersebut menyebabkan karyawan yang stres akan sulit berkonsentrasi dan dapat memberikan dampak negatif bagi karyawan, hal tersebut akan menghambat pekerjaan sehingga dapat menurunkan komitmen individu terhadap organisasi (Paramita, 2016).

Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari perusahaan akan membuat karyawan tidak nyaman bahkan tertekan, dan tidak termotivasi sehingga kerja terganggu dan tidak optimal. Dalam jangka panjang, karyawan tidak mampu menangani stres kerja dapat mengakibatkan karyawan sakit bahkan mengundurkan diri (turnover). Karyawan yang stres cenderung mengalami ketegangan pikiran dan berperilaku yang aneh, pemarah, dan suka menyendiri sehingga prestasi kerja karyawan tidak dapat tercapai secara optimal. Hal tersebut didukung dalam penelitian Massie (2018), dengan hasil stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, semakin tinggi stres kerja maka kinerja karyawan akan menurun.

Moorhead (2013), menyatakan bahwa suatu pekerjaan bergantung pada kemampuan dan tingkat stres yang dialami karyawan. Sehingga agar

kinerja karyawan tetap terjaga dengan baik maka stress kerja harus dikelola dengan baik dan karyawan harus mendapat dukungan sosial. Keadaan stres kerja dapat dikurangi dengan meningkatkan perasaan positif dari diri individu, salah satu caranya adalah dengan memperhatikan tingkat dukungan sosial yang diterima oleh individu. Dukungan sosial yang diterima pegawai dapat membantu individu untuk mengurangi rasa kelelahan akibat beban kerja, tuntutan fisik maupun faktor lainnya yang dapat menyebabkan stres kerja. Sehingga dukungan sosial akan membantu pegawai dalam membangun kondisi kerja yang lebih baik. Dalam mengatasi permasalahan tersebut para pegawai memerlukan suatu dukungan sosial, baik itu dari atasan, rekan sejawat, lingkungan ataupun keluarga. Lambert et al. (dalam Cahyani & Frianto, 2019) dukungan sosial merupakan sumber daya berharga karena memberikan dukungan psikologis, umpan balik, bantuan dan motivasi untuk para karyawan.

Beberapa penelitian terdahulu telah melakukan uji pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Namun terdapat *gap research* dalam penelitian yang sebelumnya, yaitu perbedaan hasil penelitian pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan, hal ini dapat terlihat pada hasil penelitian yang di lakukan oleh Kuong (2016) yang menyatakan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian Moorhead (2013) yang menyatakan bahwa suatu pekerjaan bergantung pada kemampuan dan tingkat stres yang dialami karyawan.

Perkembangan teknologi telah banyak merubah cara masyarakat melakukan jual beli. Jika dulu transaksi jual beli dilakukan melalui pertemuan antara pembeli dan penjual, namun kini dengan adanya internet yang menunjang banyaknya e-commerce telah membuat transaksi jual beli dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Tingginya minat masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli melalui e-commerce telah membuat banyaknya jasa ekspedisi atau jasa pengiriman dan menjadikan jasa pengiriman sangat penting bagi masyarakat. Jarak antara pengirim dan

penerima semakin tak terbatas dan jarak tersebut dapat dijangkau oleh jasa pengiriman.

Perusahaan ekspedisi Irian Express merupakan salah satu Perusahaan yang menyediakan jasa ekspedisi dengan rute ke wilayah Indonesia Timur dan sekitarnya, khususnya ke wilayah Papua. Semakin maraknya perkembangan e-commerce dan berbagai upaya pemerintah untuk melakukan pemerataan harga telah membuat banyak Perusahaan ekspedisi lain bermunculan dengan rute yang sama dengan Perusahaan Ekspedisi Irian Express. Oleh karena itu, agar dapat bersaing dan memuaskan konsumen, Perusahaan Ekspedisi Irian Express dituntut untuk mempunyai karyawan dengan kinerja yang optimal.

Berdasarkan hasil pra survey yang penulis lakukan kepada 20 orang karyawan Perusahaan Ekspedisi Irian Express terkait kinerja karyawan diperoleh hasil sebagaimana termuat dalam tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan**

No	Pernyataan	Hasil	
		Ya	Tidak
1.	Saya mampu mengerjakan setiap tugas yang diberikan	12	8
2.	Saya mampu menyelesaikan tugas tepat waktu	7	13
3.	Saya selalu bisa fokus dalam menyelesaikan tugas	9	11
4.	Saya banyak mendapatkan complain dari atasan dan konsumen	15	5

*Sumber : Perusahaan Ekspedisi Irian Express*

Berdasarkan data hasil pra survey di atas terkait kinerja karyawan dapat diketahui bahwa terdapat banyak karyawan yang belum dapat menyelesaikan tugasnya tepat waktu dan banyak karyawan yang tidak dapat fokus dalam menyelesaikan tugas yang dipercayakan kepadanya. Selain itu karyawan juga banyak yang mengaku mendapat complain dari atasan dan konsumen. Adanya kinerja yang kurang baik dari karyawan tentunya dapat

menurunkan daya saing Perusahaan di Tengah semakin ketatnya persaingan bisnis di bidang ekspedisi.

Menindak lanjuti temuan tersebut penulis melakukan pra survey untuk mengetahui stres kerja yang dialami karyawan. Hasil pra penelitian terkait stres kerja dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra Survey Stres Kerja**

No	Pernyataan	Hasil	
		Ya	Tidak
1.	Saya merasa pekerjaan yang diberikan overload/berlebihan sehingga saya mudah lelah dan dalam ketegangan	15	5
2.	Saya merasa kondisi pekerjaan sudah tidak lagi menantang dan tidak lagi menarik	14	6
3.	Saya merasa adanya ketidakjelasan peran yang saya miliki di dalam organisasi sehingga menimbulkan konflik	17	3

*Sumber : Perusahaan Ekspedisi Irian Express*

Hasil pra survey yang dilakukan pada karyawan Perusahaan Ekspedisi Irian Express menunjukkan bahwa terdapat karyawan yang merasa stres dengan tugas yang diberikan, hal tersebut dapat dilihat dari hasil indikator-indikator yang ada dalam pernyataan pra survei yang dilakukan peneliti. Stres kerja yang dialami karyawan dapat berasal dari dalam diri karyawan maupun dari adanya lingkungan dan kondisi kerja yang ada. Adanya karyawan yang mengalami stres kerja dikhawatirkan dapat menyebabkan terjadinya penurunan kinerja karyawan.

Stres kerja adalah salah satu faktor yang perlu diperhatikan dan perlu mendapatkan penanangan khusus bagi Perusahaan Ekspedisi Irian Express. Tuntutan kerja yang di hadapi oleh karyawan banyak yang membuat kondisi psikologis karyawan menurun sehingga karyawan pun lebih mudah stres dalam bekerja. Jika stres kerjakaryawan tidak ditangani dengan baik, dikhawatirkan hal tersebut akan mengganggu kinerja karyawan yang pada akhirnya membuat tujuan Perusahaan lebih sulit tercapai.

Untuk mengetahui terkait adanya dukungan sosial yang di diterima karyawan, penulis melakukan wawancara dengan 5 orang karyawan Perusahaan Ekspedisi Irian Express. Hasil dari wawancara tersebut menyatakan bahwa kebanyakan karyawan merasa bahwa dukungan sosial yang mereka terima dari sesama rekan kerja sudah cukup baik dan membuat mereka lebih bersemangat dalam menghadapi banyaknya tekanan dari atasan. Dan kebanyakan responden juga menyatakan bahwa pimpinan mereka sangat minim dalam memberikan dukungan sosial, justru para karyawan lebih banyak mendapatkan complain. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dukungan sosial yang diterima karyawan ditempat kerja dapat berasal dari sesama karyawan maupun dari atasa atau pimpinan Perusahaan. Dan dari hasil pra penelitian tersebut terlihat bahwa dukungan sosial yang diterima karyawan dari pimpinan sangat minim.

Berdasarkan adanya *gap research* dan fenomena sebagaimana diuraikan tersebut di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis signifikansi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Perusahaan Ekspedisi Irian Express dan menganalisis adanya pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Perusahaan Ekspedisi Irian Express yang dimoderasi oleh dukungan sosial, dengan judul penelitian “**Peran Moderasi Dukungan Sosial Pada Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perusahaan Expedisi Irian Express)**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana stres kerja, dukungan sosial dan kinerja karyawan yang ada di perusahaan?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah dukungan sosial berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

4. Apakah dukungan sosial berperan dalam memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas antara lain untuk:

1. Mendiskripsikan tanggapan responden tentang stres kerja, dukungan sosial dan kinerja karyawan yang ada di perusahaan.
2. Menganalisis pengaruh stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Menganalisis pengaruh dukungan sosial berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
4. Menganalisis peran dukungan sosial dalam memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang manajemen sumber daya manusia serta sebagai bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang akan meneliti lebih lanjut mengenai peran moderasi dukungan sosial pada pengaruh stres kerja terhadap terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dapat menjadi masukan dan rekomendasi bagi para pengusaha khususnya bagi Perusahaan Ekspedisi Irian Express dalam pengambil keputusan manajerial

dengan lebih memahami tentang perilaku karyawan sehingga dapat menerapkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan.

