

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi diciptakan pasti dengan adanya tujuan yang mau dicapai (Rohaeni, 2019). Untuk mencapai tujuan tersebut, organisasi akan melakukan segala kegiatannya dengan cara yang efektif dan efisien (Putriyandari et al., 2018). Untuk mencapai tujuan, organisasi membutuhkan sumber daya manusia sebagai kunci penopang kesuksesan tersebut. Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dalam perusahaan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Manusia mempunyai peran yang sama sebagai pekerja di dalam suatu proses aktivitas produksi yang dilakukan dengan cara yang efektif dan efisien (Subariyanti, 2017). Bisa disimpulkan bahwa, pekerja yang bekerja secara efektif dan efisien dapat meningkatkan kinerja yang akan mempengaruhi tercapai atau tidaknya tujuan organisasi.

Untuk meningkatkan kinerja tersebut dibutuhkan adanya peningkatan kualitas manajemen (Dohlia et al., 2019). Hal ini juga didukung oleh penelitian yang sudah dilakukan bahwa kinerja yang ada pada organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang berada di dalamnya (Rohaeni, 2016). Hasil kinerja dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan manajemen untuk mencapai tujuan organisasi (Manjaatun, 2019). Sesuai dengan pendapat yang di kemukakan oleh Priansa (2017) bahwa kinerja adalah bentuk atas pekerjaan yang telah dihasilkan oleh pekerja. Kinerja adalah konsep yang sudah direncanakan mengenai tugas-tugas yang bertujuan untuk mencapai sasaran, visi misi, dan tujuan organisasi (Handoko, 2014). Berdasarkan hal tersebut, maka sebuah organisasi harus memperhatikan dan memelihara para pekerjanya agar kualitas sumber daya manusia yang dimiliki tetap terjaga.

Kinerja perusahaan bisa menurun apabila terdapat masalah yang dialami oleh karyawan (Atmaji, 2016). Salah satu yang menyebabkan kinerja menurun adalah stres yang dialami oleh karyawan itu sendiri. (Handoko, 2014) menyatakan bahwa hal yang mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan tugas tugasnya disebut sebagai stres kerja. Hal ini didukung oleh survey yang telah dilakukan Forum Ekonomi Dunia dan Ipsos yang mengatakan bahwa ada 13.000 karyawan di 28 negara di dunia menderita *anxiety* (gangguan kecemasan) yang tinggi karena keamanan kerja dan rutinitas pekerjaan yang berubah-ubah (CNBCIndonesia, 2021). Hal itu dapat memicu stres kerja yang dapat mempengaruhi menurunnya kinerja seorang pekerja, Seperti yang diungkapkan oleh Wijono (2015) bahwa stres kerja yang berlebihan dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pekerjaan yang nantinya dapat mempengaruhi kinerja yang diharapkan dan juga akan berdampak pada organisasi. Stres kerja juga dapat timbul karena adanya interaksi antara individu dengan bentuk emosi, fisiologis, dan juga terhadap situasi, kondisi, atau peristiwa yang menginginkan tuntutan lebih terhadap pekerjaannya (Atmaji, 2016). Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (2015) berkata bahwa konflik peran, politik dan budaya organisasi, hubungan interkelompok dan intrakelompok, kesempatan pengembangan karir yang minim serta pengurangan jumlah karyawan yang dilakukan dapat menjadi *stressor* (penyebab stres). Hur et al (2015) mengatakan bahwa mengendalikan emosi pekerja adalah salah satu aset yang sangat berpengaruh untuk sebagian besar organisasi, khususnya organisasi yang memprioritaskan layanan atau jasa karena manfaatnya nyata terhadap kinerja yang sukses.

Selain stres kerja, kepuasan kerja juga berperan dalam mempengaruhi kinerja karyawan (Atmaji, 2016). Kepuasan kerja merupakan hal yang tidak kalah penting untuk menaikkan kinerja yang ada pada seorang pekerja. Menurut Wexley dan Yuki kepuasan kerja diartikan sebagai cara para karyawan merasakan pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah sebuah perasaan karyawan menyangkut rasa senang atau tidaknya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan tersebut (Werther, 1996). Robbins (2017) juga mengatakan

Kepuasan kerja merupakan sebuah perasaan senang terhadap pekerjaan karyawan tersebut yang merupakan hasil evaluasi dari karakteristiknya sendiri. Dari ketiga pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif dan rasa senang karyawan terhadap pekerjaannya. Dengan perasaan positif dan rasa senang yang timbul karena pekerjaannya, karyawan diharapkan dapat bekerja dengan minim kesalahan untuk mencapai kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Berbanding terbalik dengan karyawan yang tidak memiliki rasa senang dan kepuasan terhadap pekerjaannya akan memungkinkan pekerjaan tidak selesai dan yang lebih buruknya lagi dapat membuat perusahaan mengalami kerugian. Kepuasan kerja dapat dipicu oleh faktor faktor seperti gaji yang diperoleh, rekan kerja yang mendukung, lingkungan kerja yang nyaman, fasilitas yang memadai, serta kondisi kerja yang mendukung informasi (Ashar Sunyoto, 2014).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dapat dilihat dari masa kerja pegawai. Berikut ini daftar presentase masa kerja pegawai SiCepat Ekspres cabang Cibitung:

Tabel 1.1 Data Masa Kerja Pegawai SiCepat Ekspres cabang Cibitung

No	Masa Kerja	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1	<1 tahun	15	30,7%
2	1 s/d 3 tahun	32	65,3%
3	3 s/d 6 tahun	2	4,1%
Jumlah		49	100%

sumber: SiCepat Ekspres cabang Cibitung

Data diatas menunjukkan presentasi pekerja yang paling banyak berada pada tingkat masa kerja 1 s/d 3 tahun dan <1 tahun. dengan demikian setengah dari pegawai tersebut masuk ke dalam kategori pegawai senior dan sisanya masih tergolong ke dalam pegawai junior, dimana pekerja junior ini belum banyak memahami sebagian besar dari kegiatan operasional organisasi. Lama bekerja menjadi salah satu faktor dalam menentukan kepuasan kerja pegawai

(Rohaeni, 2019), data tersebut memperlihatkan faktor kepuasan yaitu betahnya pegawai bekerja di organisasi ini, dan membuktikan mereka sudah merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya.

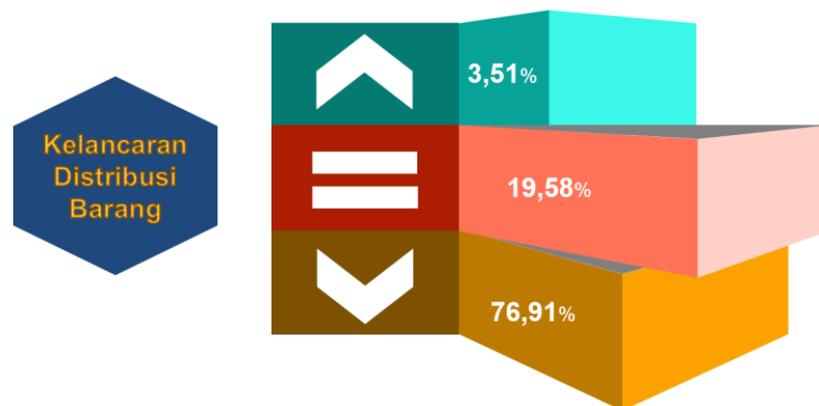
Pada tempat SiCepat yang diteliti dalam penelitian ini, terdapat 47 jumlah karyawan kontrak dan 2 karyawan tetap, untuk gaji, upah, dan juga tunjangan dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 1.2 Gaji, Upah, dan Tunjangan

No	Status Karyawan	Gaji/bulan	Tunjangan Kesehatan	Tunjangan Lain-lain	Jumlah Karyawan
1	Kontrak	Rp. 1.750.000	1. -	1. Uang Makan	47
2	Tetap	Rp. 2.170.000	1. BPJS Kesehatan	1. Uang Makan 2. BPJS Ketenagakerjaan	2

Sumber: Karyawan SiCepat Ekspres Cibitung

Menurut survey yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (2020) selama masa pandemic, 76.91% usaha *E-Commerce* mengalami penurunan dalam hal kelancaran pendistribusian barang dari penjual ke konsumen, dan hanya 19.58% yang lancar dalam hal pendistribusian barang atau yang tidak berpengaruh sama sekali dengan *pandemic*. Sekitar 3.51% pendistribusian barang yang dilakukan oleh usaha *E-Commerce* ke konsumennya mengalami peningkatan selama pandemic.



Gambar 1.1 Dampak Pandemi COVID-19 pada Kelancaran Pendistribusian Barang E-Commerce 2020 (Badan Pusat Statistik, 2020).

Berbanding terbalik pada tahun 2019, distribusi barang yang dilakukan dari penjual ke konsumen hanya 73.3%, yang artinya terdapat perbedaan sebanyak 3.51%. Peningkatan 3.51% tadi disetujui oleh Bapak Ade selaku Koordinator 1 di SiCepat ekspres cabang cibitung yang mengatakan bahwa pengiriman barang yang dilakukan saat masa *pandemic* lebih tinggi dibandingkan pada saat tidak *pandemic*. Pernyataan yang dikatakan Bapak Ade di dukung oleh data barang yang dikirimkan selama tahun 2019 – 2021.

Tabel 1.2 Data Barang yang Dikirimkan periode 2019-2021

Tahun	Bulan	Paket Yang Dikirimkan (buah)
2019	Juni	40203
	Juli	41505
	Agustus	40424
	September	40744
	Oktober	40939
	November	40695
	Desember	41914

2020	Januari	42194
	Februari	42196
	Maret	52958
	April	68871
	Mei	68185
	Juni	65887
	Juli	67441
	Agustus	61422
	September	61528
	Oktober	66004
	November	65253
	Desember	64844
2021	Januari	66243
	Februari	59058
	Maret	39371
	April	39432
	Mei	38386
	Juni	69934
	Juli	73016
	Agustus	63962
	September	49888

Sumber: SiCepat Ekspres Cabang Cibitung

Berdasarkan data diatas, bisa dilihat jumlah barang yang dikirimkan pada bulan Maret 2020 meningkat sebanyak 10.000 barang dibandingkan

bulan Februari 2020 yang *notabene*-nya *pandemic* belum ada di Indonesia. Jumlah barang terus meningkat seiring berjalannya kebijakan PSBB dan *Stay at Home* yang dibentuk oleh pemerintah. Saat jumlah kasus *pandemic* sudah mulai menurun pada bulan Maret 2021, pengiriman barang mengalami penurunan dan kembali naik pada saat *curva pandemic* kembali melonjak pada bulan Juni 2021. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di SiCepat Ekspres cabang Cibitung.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, maka masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada SiCepat Ekspres cabang Cibitung.

Berikut adalah rumusan masalah penelitian yang diperoleh dari masalah diatas, sebagai berikut:

1. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan SiCepat Ekspres cabang Cibitung Kabupaten Bekasi?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan SiCepat Ekspres cabang Cibitung Kabupaten Bekasi?
3. Apakah Stres Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan SiCepat Ekspres cabang Cibitung Kabupaten Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap kinerja karyawan SiCepat Ekspres.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan SiCepat Ekspres.
3. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan SiCepat Ekspres.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menjadikan penelitian ini sebagai bahan informasi tentang stres kerja dan kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, agar peneliti dapat menambah pengetahuan dalam kegiatan perusahaan yang sebenarnya.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah *awareness* perusahaan terhadap tingkat stres dan kepuasan yang dialami oleh karyawan agar kinerja yang dihasilkan dapat maksimal sehingga apa yang ingin dicapai dapat tercapai.

3. Bagi Universitas

Menjadikan penelitian ini sebagai bahan informasi bagi peneliti lain serta sebagai wujud Universitas Bhayangkara Jakarta Raya pada umumnya dan fakultas ekonomi dan bisnis pada khususnya jurusan Manajemen.

1.5 Batasan Masalah

Seperti yang sudah dibahas pada latar belakang, maka peneliti membatasi permasalahan agar tidak menyimpang dari topik yang ditentukan dan mencegah pembahasan yang meluas yang sama sekali tidak ada kaitannya dengan pokok pembahasan.

Pembatasan meliputi:

1. Penelitian dilakukan di SiCepat Ekspres cabang Cibitung Kabupaten Bekasi.
2. Objek yang diteliti merupakan tentang Stres Kerja dan Kepuasan Kerja yang mempengaruhi Kinerja Karyawan SiCepat Ekspres cabang Cibitung Kabupaten Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Terdapat lima bab dalam penelitian ini dan setiap bab terdapat sub bab dimulai dari pembahasan masing masing bab sebagai berikut.

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian. Batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan landasan teori yang digunakan, kerangka pemikiran, dan hubungan antar variabel hipotesa.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain penelitian, proses penelitian, model konseptual, operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, teknik pengambilan data, metode analisis data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan suatu gambaran umum objek penelitian, kemudian membahas hasil dari analisa data yang di dapat dari responden dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB 5: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dan implikasi manajerial guna penelitian selanjutnya dianggap berguna.