

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan dinamika dunia kerja yang semakin kompleks menuntut karyawan untuk bekerja lebih cepat, efisien, dan fleksibel. Namun, di balik tuntutan tersebut, beban kerja yang tinggi sering kali menjadi tantangan utama yang memengaruhi kondisi psikologis karyawan. Beban kerja yang berlebihan baik dari segi kuantitas tugas, tenggat waktu, maupun tanggung jawab dapat menimbulkan stres kerja. Stres kerja yang tidak dikelola dengan baik akan berdampak negatif terhadap kesehatan mental, motivasi, dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas secara optimal. Akibatnya, kinerja karyawan bisa mengalami penurunan, baik dari segi produktivitas, kualitas hasil kerja, maupun ketepatan waktu. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami sejauh mana beban kerja dan stres kerja saling berinteraksi dalam memengaruhi kinerja karyawan, sebagai dasar dalam merancang kebijakan kerja yang mendukung keseimbangan antara produktivitas dan kesejahteraan tenaga kerja (Santanu dan Madhani, 2022).

Adhari (2020) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan – kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut. Sinaga dan Hidayat, (2020) megatakan bahwa kinerja merupakan hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. dapat disimpulkan Kinerja Seperti

standar hasil kerja, target, atau sasaran, kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode waktu tertentu untuk menyelesaikan tugas. Namun, bagaimana perusahaan dapat mendorong karyawannya dan membuat rencana untuk memperbaiki kinerja mereka dapat dihindari.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman dan industri barang yang berlokasi di jalan by pass, kalumbuk, kec. Kuranji, kota padang, sumatera barat selalu memperhatikan kinerja kurir untuk tetap optimal seiring meningkatnya permintaan layanan pengiriman barang di SPX Express Kuranji Padang. Informasi data tentang jumlah tenaga kerja yang dimiliki sangat penting untuk menilai manajemen sumber daya manusia maka berikut data kurir SPX Express kuranji Padang dari bulan Januari sampai Desember 2024:

Tabel 1. 1 Jumlah kurir SPX Express Kuranji 2024

Bulan	Jumlah kurir
Januari	33
Februari	41
Maret	75
April	110
Mei	125
Juni	81
Juli	64
Agustus	79
September	87
Oktober	129
November	153
Desember	180

Sumber: SPX Express Kuranji Kota Padang (2024)

Data menunjukkan bahwa jumlah kurir mengalami fluktuasi signifikan sepanjang tahun. Dari Januari hingga Mei, terjadi pertumbuhan yang sangat pesat, dengan peningkatan jumlah kurir dari 33 menjadi 125 orang. Peningkatan terbesar terjadi pada bulan Maret dan April. Hal ini mencerminkan adanya perekrutan besar-besaran di awal tahun, kemungkinan untuk mendukung proyek baru atau

perluasan bisnis. Namun, pada bulan Juni dan Juli, jumlah kurir mengalami penurunan yang cukup tajam. Penurunan ini kemungkinan disebabkan oleh restrukturisasi internal, berakhirnya kontrak kerja sementara, atau langkah efisiensi tenaga kerja yang diterapkan perusahaan. Mulai Agustus hingga Desember, jumlah kurir kembali menunjukkan tren peningkatan secara bertahap. Peningkatan paling menonjol terjadi pada bulan Oktober, dan pada bulan Desember jumlah kurir mencapai 180 orang. Tren ini menunjukkan adanya pemulihan dan ekspansi kembali menjelang akhir tahun. Secara keseluruhan, perusahaan mengalami tiga fase utama selama satu tahun: pertumbuhan cepat di awal tahun, penurunan di pertengahan tahun, dan pemulihan stabil di akhir tahun. Pola ini mencerminkan strategi penyesuaian yang dilakukan perusahaan sesuai dengan kebutuhan operasional.

Untuk memastikan pelayanan yang optimal dan meningkatkan kinerja kurir SPX Express Kuranji dalam menetapkan target pengantaran kurir yang harus dicapai setiap harinya sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Target Pengantaran Kurir (Perorangan) Perhari

Hari	Target wajib Pengantaran Paket	Barang sukses di antar	Rata-Rata
Senin	200	250	210
Selasa	200	250	250
Rabu	200	250	230
Kamis	200	250	217
Jumat	200	250	235
Sabtu	200	250	190
Minggu	200	250	180

Sumber: Data sekunder (2024)

Tabel 1.2 menunjukkan target pengantaran kurir perorangan per hari selama satu minggu. Berdasarkan tabel tersebut, target wajib pengantaran paket ditetapkan sama untuk setiap hari, yaitu sebanyak 200 paket. Sementara itu, jumlah barang yang sukses diantar ditargetkan sebesar 250 paket per hari, yang menunjukkan adanya ekspektasi kinerja di atas target minimum yang telah ditetapkan perusahaan.

Pada kolom rata-rata pengantaran, terlihat adanya variasi capaian pengantaran harian. Capaian tertinggi terjadi pada hari Selasa dengan rata-rata 250 paket, diikuti hari Jumat sebesar 235 paket dan hari Rabu sebesar 230 paket. Hal ini menunjukkan bahwa pada hari-hari tersebut kinerja kurir relatif optimal dan mampu melampaui target wajib pengantaran. Sebaliknya, capaian terendah terjadi pada hari Minggu dengan rata-rata 180 paket dan hari Sabtu sebesar 190 paket, yang masih berada di bawah target wajib 200 paket per hari.

Perbedaan capaian pengantaran ini mengindikasikan adanya fluktuasi kinerja kurir berdasarkan hari kerja, yang dapat dipengaruhi oleh faktor volume pesanan, kondisi lalu lintas, maupun tingkat permintaan pelanggan. Dengan demikian, tabel ini memberikan gambaran awal mengenai tingkat pencapaian target pengantaran kurir serta potensi permasalahan kinerja pada hari-hari tertentu yang perlu dianalisis lebih lanjut.

Fransiska dan Tupti (2020) menyatakan bahwa beban kerja adalah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Fransiska dan Tupti (2020) mengatakan bahwa jika beban kerja tidak seimbang antara kemampuan karyawan dan tuntutan pekerjaan, itu dapat menyebabkan karyawan tidak melakukan pekerjaan dengan baik. Menurut

Santanu (2022) menjelaskan beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan kinerja karyawan tersebut, hal ini disebabkan ketidakmampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan karena kapasitas dan kemampuan karyawan tidak sesuai dengan tuntutan yang harus dikerjakan, terlalu banyak pekerjaan yang harus segera diselesaikan bisa membuat karyawan bekerja melebihi penetapan waktu kerja.

Menurut Prasetyo dan Sukono (2023) situasi stres seperti masalah keluarga, perselisihan pribadi dengan rekan kerja, atau masalah keuangan juga dapat berdampak pada pekerjaan. Adapun indikator-indikator stres kerja menurut Damayanti dan Subagja (2023) antara lain, yaitu Kekhawatiran, Gelisah, Tekanan, dan Frustrasi. Stres kerja sebagai salah satu faktor yang juga dapat mempengaruhi produktivitas kerja juga memegang peran penting, dikarenakan jika seorang karyawan memiliki tingkat stres yang tinggi pada pekerjaannya maka akan dapat menimbulkan produktivitas kerja yang menurun. Maka dari itu pimpinan perusahaan harus mampu mengelola stres dari tiap tiap karyawannya, menyesuaikan beban pekerjaan, dan memberikan waktu untuk beristirahat untuk para karyawannya. Menurut Vanchapo (2020), stress kerja adalah keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian beban kerja dengan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan-tekanan yang dihadapinya. Menurut Indrawan et al., (2022) menyatakan stres kerja sebagai keadaan tertekan yang menyebabkan ketidakseimbangan jasmani dan mental, yang nantinya berdampak pada emosi, cara berasumsi, dan kondisi kerja karyawan. Seorang individu bisa mengalami banyak gejala stres yang menghambat mereka guna bekerja dengan baik dan membahayakan kemampuan mereka guna menghadapi

lingkungan kerja. Ini menunjukkan betapa pentingnya memahami stress kerja karyawan, bertujuan untuk mendorong kurir pada SPX Express untuk meningkatkan kinerja mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka. Kinerja merupakan hal yang unik, sehingga manajemen dapat menilai kinerja mereka berdasarkan kemampuan masing-masing karyawan.

PT Nusantara Ekspres Kilat, atau SPX Express, adalah salah satu perusahaan pengiriman ekspres dan logistik terkemuka di Indonesia, dan merupakan bagian dari ekosistem *e-commerce* yang sangat besar, yaitu Shopee Indonesia. Salah satunya SPX Express Kuranji Padang adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman paket dan barang yang didukung oleh jaringan distribusi yang luas dan teknologi canggih untuk memastikan pengiriman yang cepat, aman, dan efisien di Kota Padang. Di tengah persaingan yang semakin ketat di industri logistik, SPX Express Kuranji Padang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan melalui peningkatan kinerja karyawan. Perusahaan dapat mengambil tindakan strategis untuk mencapai tujuan dan meningkatkan layanan dengan mengelola beban kerja secara tepat, Upaya tersebut diharapkan dapat membantu penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian yang didasarkan pada latar belakang yang diberikan sebelumnya adalah :

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir di SPX Express Kuranji Kota Padang?

2. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja kurir di SPX Express Kuranji Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja kurir di SPX Express Kuranji Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut::

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir di SPX Express Kuranji Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja kurir di SPX Express Kuranji Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja kurir di SPX Express Kuranji Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini terdiri dari manfaat praktis dan akademis.:

1. Manfaat Teoritis

Selain untuk mengembangkan materi yang telah dipelajari di perkuliahan, penelitian ini juga diharapkan dapat menjelaskan beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja kurir di SPX kuranji Kota Padang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Kantor SPX Express Padang

Dalam hal ini diharapkan dapat memberikan masukan dan evaluasi dalam hal menyadari pentingnya beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja kurir di SPX kurangi Kota Padang.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang membahas tentang pengelolaan beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja kerja di sebuah perusahaan.

c. Bagi Peneliti

Penulis mendapatkan wawasan mengenai beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja kurir di SPX kurangi kota padang dan penerapan materi kuliah dari penelitian ini.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, peneliti membatasi penelitian ini hanya membahas mengenai pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja kerja di SPX kurangi Kota Padang