

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era yang semakin digital, kemajuan teknologi telah mempengaruhi banyak aspek kehidupan manusia, termasuk dalam berbelanja. Perubahan ini telah menyebabkan perubahan signifikan dalam perilaku konsumen dan ritel. Berbelanja tidak lagi terbatas pada pengalaman fisik di toko tradisional, namun telah berkembang menjadi aktivitas yang semakin terhubung, efisien, dan individual.

Kemajuan teknologi telah menciptakan platform elektronik yang memungkinkan konsumen berbelanja *online* dengan lebih mudah dan nyaman. Situs web e-niaga, aplikasi seluler, dan pasar *online* telah menciptakan lingkungan belanja besar dengan akses ke beragam produk dan layanan dari seluruh dunia. Ini telah mengubah cara konsumen mencari, membandingkan, dan membeli produk. Selain itu, pembayaran digital dan sistem keamanan *online* yang canggih telah menjadikan belanja lebih aman dan efisien. Kemudahan penggunaan kartu kredit, dompet digital, dan pembayaran berbasis aplikasi telah mempercepat proses pembayaran.

Jumlah orang yang berbelanja *online* telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Fenomena ini dapat dijelaskan oleh beberapa faktor. Yang terpenting, koneksi internet yang mudah dan perkembangan teknologi membuat belanja *online* menjadi lebih mudah dan nyaman. Konsumen kini bisa berbelanja di mana saja, kapan saja tanpa harus pergi ke toko fisik. Selain itu, keberadaan berbagai toko *online* yang menawarkan produk berbeda dengan harga dan pilihan

merek berbeda telah menarik minat banyak orang. Diskon, penawaran, dan hadiah juga merupakan elemen tambahan dari belanja *online*. Selain itu proses pengiriman barang yang dipesan oleh konsumen akan dikirimkan melalui industri ekspedisi kurir yang akan langsung diantarkan ke alamat pelanggan.

Tingginya permintaan konsumen akan barang yang dipesan menjadikan industri ekspedisi semakin berkembang pesat yang meningkatkan daya saing antar ekspedisi. Maraknya perjalanan kurir merupakan fenomena yang luar biasa di era ini. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang berkontribusi terhadap tumbuhnya industri ekspedisi kurir. Dengan semakin banyaknya konsumen yang berbelanja *online*, maka diperlukan adanya pengiriman barang yang efisien dan cepat. Hal ini mendorong perusahaan *e-commerce* mengandalkan jasa kurir untuk mengirimkan produk ke pelanggannya. Seiring dengan meningkatnya aktivitas kurir, beberapa dampak sosial dan lingkungan harus dipertimbangkan. Peningkatan lalu lintas kendaraan dapat menyebabkan polusi udara dan masalah lalu lintas. Selain itu, pekerja kurir mungkin berada di bawah tekanan untuk melakukan pengiriman dengan jadwal yang sangat padat, sehingga dapat mempengaruhi kesejahteraan mereka.

Adapun perusahaan yang menjadi objek penelitian ini adalah PT SiCepat Ekspres cabang Tanjungpinang. Perusahaan ini bergerak di bidang ekspedisi yang memberikan jasa layanan pengiriman barang yang meliputi seluruh wilayah Indonesia. PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang memiliki kantor utama yang berlokasi di jalan Wiratno No. 13 Tanjungpinang. PT SiCepat Ekspres memiliki 3 kantor yaitu SiCepat Tanjungpinang Barat, SiCepat Tanjungpinang Timur (Bintan

Centre), SiCepat Tanjung Permai (Bintan Utara).

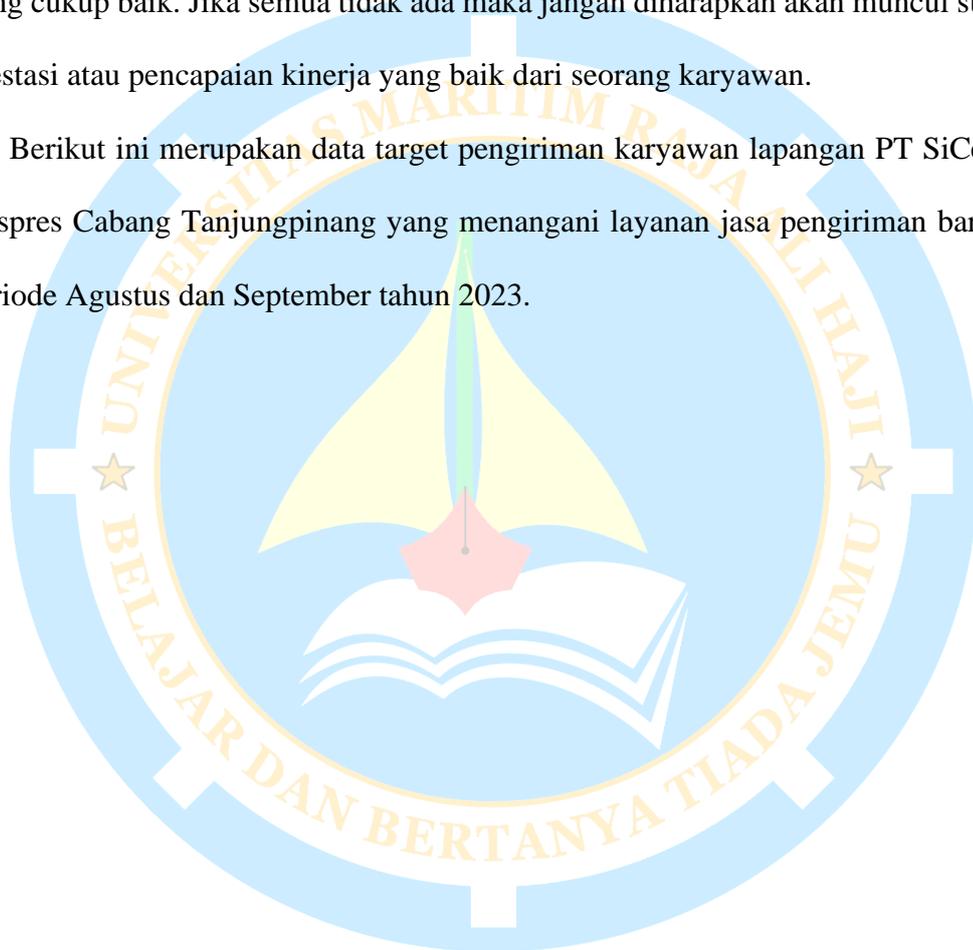
Dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan. Manajemen sumber daya manusia merupakan pengelolaan suatu organisasi yang menitikberatkan pada unsur sumber daya manusia. Tujuan dari manajemen SDM sebagian besar adalah untuk menjamin keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan melalui orang-orangnya. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

Pencapaian suatu perusahaan atau organisasi dalam perjalanannya tidak lepas dari baik atau tidaknya kinerja yang diberikan oleh karyawan pada tempat kerjanya. Kinerja atau *performance* adalah Kinerja merupakan hasil individu atau keberhasilan keseluruhan dalam melaksanakan suatu tugas selama jangka waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar kerja, dan sasaran. Kinerja adalah proses bagaimana pekerjaan dilakukan untuk mencapai hasil kerja (Indra, 2019).

Dalam perihal ini kinerja karyawan adalah salah satu hal penting yang bisa menjadi penilaian bahwa SDM di suatu perusahaan atau organisasi dikelola dengan baik, dan tidak lepas dari peran seorang pemimpin yang mampu mengelola dengan baik. Ada banyak sekali hal yang dapat menentukan bahwa kinerja seorang karyawan dikatakan baik, namun yang umumnya dianggap sebagai kriteria kinerja ialah antara lain seperti kualitas dan kuantitas kerja, waktu yang dipakai untuk menyelesaikan pekerjaan, jabatan yang dipegang, absensi, dan keselamatan dalam menjalankan tugas pekerjaan. Meskipun seorang karyawan memiliki kemampuan

dan kemauan, tapi mungkin saja ada beberapa hal yang menjadi penghalang yang bisa menghambat karena tidak bisa menunjukkan kinerja yang baik, maka harus dilihat dari lingkungan luarnya apakah sudah cukup membantu, memiliki kelengkapan peralatan dan bahan, kondisi kerja yang baik, teman kerja yang membantu, peraturan yang mendukung dan prosedur kerja dengan alokasi waktu yang cukup baik. Jika semua tidak ada maka jangan diharapkan akan muncul suatu prestasi atau pencapaian kinerja yang baik dari seorang karyawan.

Berikut ini merupakan data target pengiriman karyawan lapangan PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang yang menangani layanan jasa pengiriman barang periode Agustus dan September tahun 2023.



**Tabel 1.1**  
**Data Target Pengiriman Kurir Bulan Agustus Tahun 2023**

<b>NAMA KURIR</b>	<b>Target Bulanan</b>	<b>Minggu I</b>	<b>Minggu II</b>	<b>Minggu III</b>	<b>Minggu IV</b>	<b>Total Target</b>
<i>Irfan</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>505</b>	<b>538</b>	<b>624</b>	<b>555</b>	<b>2337</b>
<i>Muhamad Aidil Putra</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>127</b>	<b>148</b>	<b>171</b>	<b>174</b>	<b>620</b>
<i>Refijasgia Candra</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>745</b>	<b>739</b>	<b>431</b>	<b>284</b>	<b>2341</b>
<i>Agung Pramono</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>581</b>	<b>742</b>	<b>599</b>	<b>418</b>	<b>2412</b>
<i>Bayu Syahputra</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>292</b>	<b>367</b>	<b>701</b>	<b>1102</b>	<b>2532</b>
<i>Juhariansyah</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>326</b>	<b>96</b>	<b>136</b>	<b>116</b>	<b>686</b>
<i>Shulaiman</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>390</b>	<b>727</b>	<b>757</b>	<b>833</b>	<b>2807</b>
<i>Zurana Maulana</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>317</b>	<b>548</b>	<b>786</b>	<b>776</b>	<b>2535</b>
<i>Roy Erwineka Saputra</i>	<i>35x26HK=910</i>	<b>179</b>	<b>190</b>	<b>435</b>	<b>636</b>	<b>1475</b>
<i>Rangga Diputra</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>142</b>	<b>103</b>	<b>129</b>	<b>107</b>	<b>500</b>
<i>Dendy Aprizal Saputra</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>294</b>	<b>139</b>	<b>135</b>	<b>100</b>	<b>687</b>
<i>Syahputra Indra</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>414</b>	<b>513</b>	<b>541</b>	<b>603</b>	<b>2150</b>
<i>Tri Wahyudi</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>127</b>	<b>180</b>	<b>183</b>	<b>162</b>	<b>668</b>
<i>Riski Dwi Saputra</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>356</b>	<b>560</b>	<b>705</b>	<b>408</b>	<b>2092</b>
<i>Indra Wijaya</i>	<i>50x26HK=1300 paket</i>	<b>111</b>	<b>232</b>	<b>270</b>	<b>140</b>	<b>850</b>
<i>Riski Gabriel Siagian</i>	<i>50x26HK=1300 paket</i>	<b>236</b>	<b>279</b>	<b>304</b>	<b>426</b>	<b>1326</b>

Sumber : Koordinator Wilayah SiCepat Tanjungpinang Permai Tahun 2023

**Tabel 1.2**  
**Data Target Pengiriman Kurir Bulan Agustus Tahun 2023**

<b>NAMA KURIR</b>	<b>Target Bulanan</b>	<b>Minggu I</b>	<b>Minggu II</b>	<b>Minggu III</b>	<b>Minggu IV</b>	<b>Total Target</b>
<i>Irfan</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>410</b>	<b>509</b>	<b>699</b>	<b>379</b>	<b>2085</b>
<i>Muhamad Aidil Putra</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>161</b>	<b>199</b>	<b>235</b>	<b>145</b>	<b>777</b>
<i>Refijasgia Candra</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>328</b>	<b>675</b>	<b>753</b>	<b>231</b>	<b>2132</b>
<i>Agung Pramono</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>307</b>	<b>236</b>	<b>667</b>	<b>925</b>	<b>2135</b>
<i>Bayu Syahputra</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>358</b>	<b>426</b>	<b>399</b>	<b>0</b>	<b>1253</b>
<i>Juhariansyah</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>324</b>	<b>389</b>	<b>648</b>	<b>705</b>	<b>2159</b>
<i>Shulaiman</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>410</b>	<b>522</b>	<b>748</b>	<b>392</b>	<b>2185</b>
<i>Zurana Maulana</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>310</b>	<b>347</b>	<b>787</b>	<b>597</b>	<b>2103</b>
<i>Roy Erwineka Saputra</i>	<i>35x26HK=910</i>	<b>353</b>	<b>239</b>	<b>247</b>	<b>0</b>	<b>870</b>
<i>Rangga Diputra</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>406</b>	<b>601</b>	<b>834</b>	<b>243</b>	<b>2186</b>
<i>Dendy Aprizal Saputra</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>319</b>	<b>502</b>	<b>696</b>	<b>497</b>	<b>2090</b>
<i>Syahputra Indra Laksana</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>366</b>	<b>557</b>	<b>741</b>	<b>351</b>	<b>2102</b>
<i>Tri Wahyudi</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>121</b>	<b>141</b>	<b>128</b>	<b>60</b>	<b>472</b>
<i>Riski Dwi Saputra</i>	<i>80x26HK=2.080</i>	<b>334</b>	<b>432</b>	<b>632</b>	<b>716</b>	<b>2183</b>
<i>Indra Wijaya</i>	<i>50x26HK=1300 paket</i>	<b>221</b>	<b>281</b>	<b>461</b>	<b>343</b>	<b>1349</b>
<i>Riski Gabriel Siagian</i>	<i>50x26HK=1300 paket</i>	<b>128</b>	<b>158</b>	<b>206</b>	<b>148</b>	<b>640</b>

Sumber : Koordinator Wilayah SiCepat Tanjungpinang Permai Tahun 2023

Berdasarkan data target pengiriman kurir dalam bulan Agustus dan September 2023 PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang yang didapat oleh korwil SiCepat Tanjung Permai (Bintan Utara) yang menangani pengiriman, maka dapat dilihat target yang dicapai karyawan setiap hari dan bulanan beberapa masih belum terpenuhi yang diakibatkan beban kerja yang besar serta pencapaian dalam satu hari yang harus dipenuhi. Ini akan menjadi suatu hal yang penting bagi karyawan kurir pengantaran karena jika tidak mencapai target dalam satu hari, ini akan menjadi penambahan target di hari berikutnya karena mereka harus mengerjakan target ini sesegera mungkin agar tidak adanya keterlambatan dalam pengiriman paket ke konsumen. Banyak karyawan yang memaksa diri mereka untuk sesegera mungkin menyelesaikan target pengiriman tersebut, karena jika karyawan yang berhasil mencapai dan melewati target pengiriman akan mendapatkan tambahan insentif yang lumayan dari gaji pokok mereka. Namun kendala yang terjadi selama proses pengiriman seperti kondisi jalanan yang macet, alamat paket yang jauh, kondisi kendaraan, cuaca yang kurang mendukung, dan keterbatasan waktu akan menambah beban kerja mereka. Mengenai permasalahan beban kerja ini juga ikut dirasakan oleh karyawan kantor PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang hal ini disebabkan karena jumlah paket yang banyak dan proses penyortiran barang yang dilakukan di hari sebelumnya untuk dilakukan pengiriman ke konsumen. Secara keseluruhan sehingga akan mempengaruhi tingkat kinerja mereka ini hal ini sejalan dengan penelitian (Bimantara et.al. 2021).

Berdasarkan hasil Pengamatan awal yang dilakukan di PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang diperoleh bahwa adanya permasalahan kinerja karyawan

yang dipengaruhi oleh stres kerja. Keduanya saling berkaitan karena salah satu dampak stres kerja secara psikis dapat menurunkan suatu kinerja karyawan. Disebabkan target perusahaan dan tuntutan pekerjaan yang tinggi membuat karyawan merasa stres dalam pekerjaannya. Keadaan ini mempengaruhi emosi, proses berpikir karyawan sehingga merasa kurang nyaman dan stres untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. Stres kerja dapat menurunkan kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian Fanzuri (2021), dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa variabel stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan kepada karyawan PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang diperoleh bahwa adanya permasalahan kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh kelelahan kerja. Keduanya saling berkaitan karena salah satu dampak kelelahan kerja akan menimbulkan reaksi lelah terhadap karyawan. Jadwal pengantaran yang ketat selama periode puncak seperti hari liburan dan hari-hari belanja online mereka harus menangani banyak paket dalam waktu singkat, mengangkat dan menggerakkan paket yang berat adalah tugas dari kurir, kondisi lingkungan yang tak terduga yang sering kali harus menghadapi cuaca buruk, lalu lintas macet dan situasi tidak terduga lainnya dapat memicu kelelahan yang cukup berat dirasakan. Dampak dari kelelahan ini juga di mungkinkan akan terjadi seperti cedera pada otot dan tulang, serta masalah kesehatan dalam jangka panjang, gangguan mental dan tekanan pekerjaan akan menimbulkan kecemasan dan depresi serta merasa terisolasi karena jadwal yang padat, dan kelelahan dapat mengurangi kehati-hatian dan reaksi kurir yang dapat meningkatkan risiko

kecelakaan di jalan raya, ini tentu saja bisa membahayakan nyawa mereka dan pengguna jalan lainnya hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Maipiana & Utami (2023) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa variabel kelelahan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Kelelahan kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan diatas maka dapat diidentifikasi masalah yang terjadi sebagai berikut :

1. Menurunnya kinerja karyawan dalam mencapai target perusahaan.
2. Beban kerja yang terlalu banyak dapat mengakibatkan waktu istirahat karyawan yang kurang.
3. Tekanan pekerjaan untuk mencapai target pengiriman dapat menimbulkan stres kerja.
4. Kelelahan bekerja dapat mengakibatkan kesehatan yang menurun, kurangnya fokus dan kehati-hatian dalam berkendara.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, adapun perumusan masalah dapat diuraikan kedalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang?

2. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang?
3. Apakah Kelelahan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang?
4. Apakah Beban Kerja, Stres Kerja, dan Kelelahan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang?

#### **1.4 Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan lebih fokus dan konsisten pada masalah yang akan diteliti. Maka penulis berpandangan bahwa permasalahan penelitian yang akan diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan variabel yang sesuai dengan judul penelitian yang penulis ambil, yaitu Beban kerja, Stres Kerja dan Kelelahan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan yaitu Kurir pada PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin dicapai penulis dalam sebuah penelitian. Oleh sebab itu tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang.

3. Untuk mengetahui pengaruh Kelelahan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Kelelahan kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi PT SiCepat bagi peneliti sendiri dan bagi pembaca. Kegunaan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PT SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang untuk lebih memahami dan tidak mengesampingkan kesejahteraan karyawannya, agar dalam tujuannya karyawan lebih mampu untuk memberikan kinerja yang maksimal bagi perusahaan

2. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat menjadi literatur tambahan dalam pengembangan penelitian selanjutnya dan dijadikan sebagai referensi, sumber informasi untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan penulis tentang seberapa besar Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Kelelahan Kerja Karyawan di PT

SiCepat Ekspres Cabang Tanjungpinang. Serta mendorong penulis untuk berpikir kritis ketika mengidentifikasi isu-isu yang relevan dengan studi kasus dari isu tersebut. Dan sebagai syarat untuk masuk ke Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

#### 4. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi acuan, rujukan tambahan atau referensi bagi penelitian selanjutnya dan dapat dipertimbangkan oleh perusahaan yang menghadapi kasus yang sama.

### 1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis bagi pembaca dalam memahami ini. Masing-masing bab secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

Bab kedua ini menjelaskan tentang penjelasan teori dari masing-masing variabel penelitian, kemudian dilanjutkan dengan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis, dan hipotesis penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ketiga ini menjelaskan tentang variabel-variabel penelitian beserta defenisi operasionalnya, dilanjutkan dengan populasi dan penentuan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab keempat ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang menguraikan tentang data penelitian serta pembahasan atas hasil penelitian data tersebut.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab kelima ini berisikan kesimpulan dan saran dari seluruh uraian dari hasil analisa bab-bab sebelumnya

