# BAB I

# PENDAHULUAN

## **Latar Belakang**

Era digital memudahkan manusia untuk beraktifitas, mulai dari memenuhi kebutuhan primer seperti membeli makanan, pakaian atau bahkan tempat tinggal tentunya dengan bantuan aplikasi *Online shopping*. Dengan hadirnya aplikasi *Online shopping*, manusia lebih dimudahkan untuk melakukan segala macam transaksi baik menjual atau membeli barang. Adanya aplikasi *Online shopping* tersebut tentunya bermunculan jasa jasa yang berupa pengiriman paket atau produk yang mencangkup seluruh wilayah Indonesia seperti JNT, JNE, Tiki, Ninja *Ekspress*, ID *Ekspress* dan lain sebagainya. Ketatnya persaingan antara perusahaan yang menyediakan jasa pengantaran paket membuat setiap perusahaan harus memiliki keunggulan dibandingkan perusahaan jasa lainnya.

Salah satu keunggulan yang harus dimiliki dan ditingkatkan oleh para penyedia jasa adalah dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia mereka, utamanya adalah para karyawan atau kurir. Sumber daya manusia dapat dikatakan berkualitas manakala mereka mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dibutuhkan banyak variabel yang mendukung, antara lain motivasi, disiplin kerja dan stres kerja. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan penggerak dan penentu arah dan jalannya suatu perusahaan, sumber daya manusia yang baik mendapatkan motivasi yang baik, disiplin kerja yang tinggi serta tidak terlalu mengalami stres kerja, akan dapat menunjang kemampuan perusahaan untuk berkembang dan mempertahankan eksistensinya untuk ingin menghadapi persaingan.

Kinerja Karyawan faktor yang sangat penting bagi suatu Perusahaan. Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seorang karyawan yang ditampilkan dalam sebagai prestasi kerja sesuai peranannya di suatu perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Kinerja merupakan sebagai hasil dari hasil usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Organisasi seringkali hanya menuntut kinerja yang tinggi pada para pegawai, tanpa melihat faktor-faktor yang mempengaruhi. Padahal faktor mendasar dalam menunjang kinerja tersebut harus diperhatikan juga demi meningkatnya kinerja pegawai. Jika faktor tersebut dilakukan secara baik, maka akan berpengaruh juga terhadap kinerja karyawan dan tujuan organisasi. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya: Motivasi, Disiplin dan Stress Kerja. Ketiga faktor tersebut dapat mempengaruhi kinerja secara parsial maupun simultan (Saputra dan Fadli, 2018). Pendapat ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saputra dan Fadli, 2018) yang mengatakan bahwa Motivasi, Disiplin kerja dan Stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai bagian keuangan pada OPD Kota Bengkulu.

Motivasi mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi mendukung perilaku manusia, sehingga mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Pemberian dorongan sebagai salah satu bentuk motivasi, penting dilakukan untuk meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga dapat mencapai hasil yang dikehendaki oleh manajemen. Hubungan motivasi, gairah kerja dan hasil optimal mempunyai bentuk linear dalam arti dengan pemberian motivasi kerja yang baik, maka gairah kerja karyawan akan meningkat dan hasil kerja akan optimal sesuai dengan standart kinerja yang ditetapkan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Bagaskara dan Rahardja, 2018) yang mengatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Hasil berbeda didapatkan melalu penelitian yang dilakukan oleh (Adha, Qomariah dan Hafidzi, 2019) yang mengatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember.

Disiplin berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kedisiplinan menjadi salah satu kunci dari optimalisasi kinerja guna mencapai tujuan perusahaan. Untuk menciptakan disiplin yang baik harus ada kerja sama antara para pimpinan perusahaan dengan para karyawan yang ada di perusahaan. Penerapan aturan kedisiplinan yang terlalu ketat juga berpotensi membuat karyawan menjadi tertekan dalam bekerja. Disiplin yang tinggi para pegawai akan menaati semua peraturan yang ada di perusahaan, sehingga pelaksanaa pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan target yang ditentukan oleh organisasi. Disiplin berpengaruh terhadap kinerja, hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Filliantoni, Hartono dan Sudarwati, 2019) yang mengatakan bahwa Disiplin kerja berpengaruh signifikan kearah positif terhadap kepuasan kerja pada karyawan Indomobil Nissan-Datsun Solobaru. Hasil berbeda didapatkan dari penelitian yang dilakukan oleh (Selvy, Syahrum dan Undang, 2016) yang mengatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Kereta Api Indoensia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta.

Stres kerja sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara pisik maupun psikologis. Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya dengan memperhatikan tingkat stres kerja karyawan. Tingkat stres kerja yang tinggi maupun rendah jika berlangsung terus menerus dalam jangka waktu yang lama dapat menurunkan kinerja karyawan dikarenakan ada rasa tertekan dalam melaksanakan pekerjaan. Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Johan, Saragih dan Fitriano, 2021) yang mengatakan bahwa Adanya pengaruh Stress Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mitra Bandar Niaga. Hasil berbeda didapatkan melalui penelitian yang dilakukan oleh (Wirya, Andiani, Telagawathi, 2020) yang mengatakan bahwa Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. BPR Sedana Murni.

Gudang JNE Colomadu menjadi salah satu gudang yang berfungsi untuk penampungan barang barang yang akan dikirimkan ke seluruh Indonesia oleh para kurir *outbound* ataupun *Inbound* seseuai tugas dan wilayah masing masing. Untuk itu kurir sebagai salah satu sumber daya manusia yang berperan penting, perlu mendapat perhatian yang cukup serius dalam menghadapi persaingan sekarang ini, karena sumber daya manusia merupakan salah satu kegiatan pokok yang dimiliki perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya, berkembang, dan mendapatkan laba dalam perusahaan. Kurir *Inbound* gudang JNE Colomadu masih memiliki beberapa permasalahan diantaranya adalah kurangnya motivasi tercermin dari kurangnya afiliasi dengan atasan maupun rekan kerja dalam perusahaan, kurangnya disiplin pada karyawan tercermin dari dilanggarnya beberapa aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan guna meningkatkan kinerja serta terlalu beratnya beban dan target yang diberikan perusahaan menjadikan kurir *Inbound* gudang JNE Colomadu merasakan tekanan sehingga stress kerja meningkat.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti berpendapat layak melakukan penelitian dengan judul **“Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Motivasi, Disiplin Dan Stres Kerja (Studi Kasus Pada Kurir *Inbound* Gudang JNE Colomadu Karanganyar)”.**

## **Rumusan Masalah**

Melihat latar belakang diatas, maka penulis menentukan rumusan masalah yaitu:

1. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja kurir *Inbound* gudang JNE Colomadu Karanganyar?
2. Apakah Disiplin berpengaruhterhadap Kinerja kurir *Inbound* gudang JNE Colomadu Karanganyar?
3. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja kurir *Inbound* gudang JNE Colomadu Karanganyar?

## **Batasan Masalah**

Untuk mencegah meluasnya pokok permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan hanyalah Motivasi, Disiplin dan Stres Kerja terhadap Kinerja.
2. Penelitian dilakukan di gudang JNE Colomadu beralamatkan di Jl. Adi Sucipto No.124, Paulan Kulon Paulan Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57177.
3. Penelitian ini dilakukan terhadap seluruh kurir *Inbound* gudang JNE Colomadu yang berjumlah 69 orang.

## **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kinerja kurir *Inbound* gudang JNE Colomadu Karanganyar.
2. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin terhadap Kinerja kurir *Inbound* gudang JNE Colomadu Karanganyar.
3. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja kurir *Inbound* gudang JNE Colomadu Karanganyar.

## **Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Praktis
2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti sebagai refrensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya peningkatan kinerja kurir *Inbound* gudang JNE Colomadu.

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapakan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen untuk mempertahankan tingkat kinerja karyawan melalui Motivasi, Disiplin dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Selain itu dapat menjadi pertimbangan dan dasar yang objektif pengambilan keputusan dalam Sumber Daya Manusia kurir *Inbound* gudang JNE Colomadu.

1. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran yang positif terhadap Kinerja kurir *Inbound* gudang JNE Colomadu Karanganyar.