

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Transportasi menjadi bagian vital dari pembangunan ekonomi, sosial, dan budaya suatu negara. Sebagai sarana penghubung antar wilayah, transportasi berperan penting dalam memperlancar arus barang dan mobilitas manusia. Perkembangan transportasi yang cepat sejalan dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, menjadikan sektor ini sebagai salahsatu penopang utama aktivitas kehidupan modern. Dalam era mobilitas tinggi, jasa transportasi menjadi tulang punggung pertumbuhan ekonomi dengan kontribusi sebesar 0,40%. Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan bahwa sektor transportasi dan perdagangan mengalami pertumbuhan sebesar 8,52% pada kuartal kedua tahun 2025, melampaui angka 6,58% pada kuartal sebelumnya.

Di Indonesia, transportasi menjadi salah satu sektor yang krusial mengingat Ciri-ciri geografisnya yang luas, mencakup ribuan pulau. Melalui berbagai kebijakan dan regulasi, pemerintah berupaya untuk meningkatkan kualitaas layanan transportasi, baik dari segi keselamatan, kenyamanan, maupun efisiensi. Diantaranya tertera dalam Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 yang menetapkan ketentuan mengenai tanggung jawab pengguna jalan, pengemudi, dan penyelenggara jalan dalam berlalu lintas. Misalnya, pengemudi harus menjaga konsentrasi saat berkendara dan akan bertanggung jawab jika terjadi laka. Industri transportasi tidak hanya menuntut kecepatan dan ketepatan, tetapi juga ketahanan fisik dan mental pekerjanya. Karyawan yang bekerja di sektor ini seringkali bekerja

dalam tekanan tinggi, jadwal yang ketat, berhadapan langsung dengan risiko keselamatan dirinya dan penumpang. Oleh karena itu, terdapat tantangan besar yang dihadapi oleh Sumber Daya Manusia (SDM) di sektor transportasi.

Manajemen Sumber Daya Manusia memainkan peran yang sangat penting dalam operasional setiap perusahaan. Bahkan dapat dikatakan sebagai nyawa perusahaan. Sekalipun perusahaan memiliki permodalan yang besar, akan tetapi apabila tidak didukung oleh SDM yang berkualitas, maka perusahaan itu akan sulit mencapai tujuan yang diinginkan. Sebagai aset utama, Sumber Daya Manusia memiliki peran strategis dalam membangun kinerja perusahaan, guna menciptakan keunggulan kompetitif di tengah dinamika lingkungan bisnis yang terus berkembang.

Kinerja karyawan merupakan *output* dari keberhasilan perusahaan dalam mengelola sumber daya manajemen perusahaan. Di balik kesuksesan sebuah perusahaan, terdapat kinerja karyawan yang maksimal. Kinerja optimal hanya dapat dicapai jika didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif, dengan tingkat stres yang dikelola dengan baik. Robbins dan Judge (2013) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai hasil kerja yang diukur berdasarkan standar yang telah ditentukan oleh organisasi. Penilaian kinerja karyawan tidak hanya didasarkan pada hasil akhir, tetapi juga mencakup pelaksanaan proses kerja yang dilakukan secara efisien, efektif, dan konsisten.

Sumber Daya Manusia yang bergerak pada sektor industri jasa transportasi dan jasa pengiriman barang (kurir) dihadapkan dengan sejumlah tantangan yang tidak ringan dalam pengelolaannya, sebagaimana yang dihadapi oleh pihak

manajemen perusahaan yang penulis jadikan objek dalam penelitian ini, yaitu pada PT Kalicman Putra Mandala (KPM) Trans. Sebagai perusahaan yang berada pada tahap pertumbuhan (*growth*), karyawan PT KPM Trans hingga saat ini belum mampu memperlihatkan kinerja yang maksimal. Fenomena masalah kinerja karyawan tersebut dapat dilihat dari hasil pra survey yang penulis lakukan terhadap 10 (sepuluh) karyawan KPM Trans, seperti yang dapat diamati dalam tabel yang disajikan di bawah ini:

Tabel 1.1
Hasil Pra survey mengenai Kinerja Karyawan KPM Trans

No	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah Responden	Target
		Ya	Tidak		
1	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang melampaui standar perusahaan	45%	55%	10	100%
2	Saya mampu menyelesaikan semua tugas sesuai dengan target yang ditentukan	40%	60%	10	100%
3	Saya sama sekali tidak pernah ditegur atasan karena alasan pekerjaan	40%	60%	10	100%

Sumber: Hasil Pra Survei Tahun 2025

Data pada tabel di atas memperlihatkan, bahwa kinerja karyawan KPM Trans belum maksimal. Penulis menduga ada sejumlah alasan yang melatarbelakanginya, mencakup aspek-aspek yang berkaitan dengan beban kerja dan stres kerja. Dalam dunia kerja, sejumlah faktor lain seperti beban kerja yang tinggi dan stres yang berkepanjangan seringkali menjadi faktor yang memperburuk konflik yang ada. Ketika individu merasa terbebani oleh tugas tugas yang berlebihan atau mengalami tekanan yang signifikan, hal ini dapat mengganggu konsentrasi, mengurangi motivasi, dan memicu ketidakpuasan. Sebagai hasilnya,

kinerja individu dapat menurun, yang kemudian berdampak pada produktivitas tim dan organisasi secara keseluruhan. Berikut data hasil pra survey berkenaan dengan beban kerja karyawan KPM Trans yang memperkuat dugaan penulis tentang penyebab belum maksimalnya kinerja mereka.

Tabel 1.2
Hasil Pra Survey tentang Beban Kerja Karyawan KPM Trans

No	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah Responden	Target
		Ya	Tidak		
1	Jam kerja saya sering melebihi jam kerja normal	75%	25%	10	100%
2	Pekerjaan saya terlalu berat jika harus diselesaikan sendiri	85%	15%	10	100%
3	Tugas yang saya terima terasa terlalu banyak untuk diselesaikan	73%	27%	10	100%

Sumber: Pra survey Tahun 2025

Berdasarkan tabel yang disajikan di atas, dapat disimpulkan bahwa 75% responden menyatakan jam kerja mereka melebihi jam kerja normal, sementara 25% responden menyatakan yang sebaliknya. Selanjutnya pada pernyataan kedua, menunjukkan 85% responden merasa bahwa pekerjaan mereka menilai beban kerjanya terasa berat jika dikerjakan sendiri, sedangkan 15% tidak merasakan tekanan kecepatan tersebut. Data ini menunjukkan adanya tekanan waktu yang cukup signifikan dalam lingkungan kerja di KPM Trans. Dan pada item tiga sebanyak 73% responden menyatakan tugas yang diterima terlalu banyak hingga sulit diselesaikan.

Beban kerja merupakan salah satu aspek krusial yang memerlukan pengelolaan di berbagai entitas korporat untuk memastikan efektivitas dan efisiensi kerja. Terdapat dua faktor penyebab beban kerja, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor eksternal biasanya berasal dari lingkungan pekerjaan seperti tekanan waktu kerja dan tugas-tugas. Sedangkan faktor internal biasanya berasal dari lingkungan karyawan seperti hubungan kerja antar karyawan (Yulianus Hutabarat, 2017). Pengelolaan beban kerja yang baik sangat menentukan produktivitas karyawan, serta kesehatan mental dan fisik mereka.

Selain karena beban kerja, penyebab lain dari belum maksimalnya kinerja karyawan KPM Trans, dimungkinkan pula karena faktor stres kerja. Para pekerja seperti pengemudi, kru operasional, petugas administrasi, hingga petugas layanan pelanggan, dihadapkan pada beban kerja yang mencakup aspek fisik, mental, dan emosional. Secara fisik, mereka dituntut untuk menjalankan aktivitas seperti mengemudi dalam durasi panjang, berkisar antara 12 hingga 15 jam per hari. Dari sisi mental, terdapat tanggung jawab yang besar terhadap keselamatan penumpang serta komitmen untuk mematuhi ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan. Sementara itu, secara emosional, para pekerja perlu memiliki kemampuan berinteraksi dan beradaptasi dengan penumpang yang memiliki beragam karakter, kebutuhan, dan sikap. Dari tuntutan tersebut, karyawan berpotensi mengalami tekanan yang dapat memicu timbulnya stres kerja, terutama apabila beban yang mereka hadapi melebihi kapasitas fisik maupun psikologis mereka. Fenomena tersebut tampak dari hasil pra survey berikut.

Tabel 1.3
Hasil Kuesioner Observasi Stres Kerja Karyawan KPM Trans

No	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah Responden	Target
		Ya	Tidak		
1	Saya merasa tegang atau tertekan saat menjalankan tugas kerja	80%	20%	10	100%
2	Tekanan pekerjaan membuat saya sulit berkonsentrasi dengan baik	84%	16%	10	100%
3	Saya sering merasa kelelahan mental saat menyelesaikan pekerjaan	71%	29%	10	100%

Sumber: Hasil Pra survey Tahun 2025

Data hasil pra survey di atas memperlihatkan, bahwa sebagian besar karyawan perusahaan merasakan stres dalam menjalankan aktivitas pekerjaannya. Stres kerja dapat didefinisikan sebagai reaksi emosional yang timbul ketika individu merasa bahwa tuntutan pekerjaan melampaui kemampuan mereka untuk mengelolanya (Lazarus & Folkman, 1984). Stres tersebut dapat berasal dari faktor-faktor internal maupun eksternal. Salah satu faktor internal yang dapat memicu stres adalah beban kerja. Misalnya, ketika seorang karyawan ditugaskan untuk menyelesaikan suatu tugas sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, meskipun karyawan tersebut telah berusaha sebaik mungkin untuk menyelesaikan tugasnya, jika kemampuannya tidak sebanding dengan target yang ditentukan, hal ini dapat menimbulkan rasa frustrasi dan stres.

Menurut definisi yang diajukan oleh Veitzal (sebagaimana dikutip dalam Kuswinarno & Novia, 2021), stres dapat dipahami sebagai kondisi ketegangan yang menyebabkan ketidakseimbangan antara aspek fisik dan psikologis, yang pada gilirannya mempengaruhi emosi, proses kognitif, dan kondisi keseluruhan seorang karyawan. Sebagaimana dirujuk dalam Maziyya dkk. (2021), beban kerja

berkorelasi dengan stres kerja. Stres kerja yang tidak dikelola dengan efektif dapat berdampak negatif pada kesehatan mental dan fisik karyawan, mengganggu keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta mengurangi produktivitas karyawan.

Bertolak dari hasil survey pendahuluan tersebut, peneliti menduga bahwa tidak maksimalnya kinerja karyawan di KPM Trans disebabkan oleh beban kerja dan stres kerja sehingga mengalami *productive under pressure*. Kondisi ini diperkuat oleh temuan penelitian yang dilakukan oleh Putranto dan Wijaya (2024), yang menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan, karena stres dan beban kerja dianggap sebagai tantangan dalam mengatasi masalah kerja yang timbul di lingkungan kerja.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Kalicman Putra Mandala (KPM Trans)”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Mayoritas karyawan mengalami beban kerja yang tinggi, karena memiliki jam kerja yang relatif panjang, hingga mencapai 12-15 jam perhari.
2. Tuntutan untuk menjaga keselamatan penumpang, memenuhi jadwal, dan menghadapi kondisi lalu lintas yang tidak menentu dapat menjadi faktor pemicu timbulnya stres yang dirasakan oleh karyawan.

3. Kinerja karyawan KPM Trans belum mencapai target perusahaan, diantaranya adalah sebanyak 55% karyawan tidak mampu menghasilkan pekerjaan melampaui standar kualitas, 60% tidak mampu menyelesaikan tugas sesuai target waktu. 60% masih mendapat teguran terkait pekerjaan.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini masih banyak kekurangannya, dan tentunya memiliki beberapa batasan masalah, diantaranya:

1. Penelitian ini difokuskan pada satu sektor transportasi, maka hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi untuk sektor lain karena memiliki latar belakang yang berbeda
2. Responden terbatas, yang terlibat hanya karyawan yang bekerja di KPM Trans (Garut, Bandung, dan Cikini).
3. Variabel yang diteliti hanya berfokus pada dua variabel utama, yaitu beban kerja dan stres kerja, serta dampaknya pada kinerja karyawan. Variabel lainnya yang mungkin saja bisa mempengaruhi kinerja, seperti kepuasan kerja, motivasi, kompensasi, tidak dibahas dalam penelitian ini.
4. Data hanya dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden, tanpa menggunakan metode pengumpulan lain seperti wawancara, yang mungkin saja akan memberikan informasi atau perspektif tambahan untuk diteliti.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diperoleh berdasarkan latar belakang di atas, yaitu:

1. Seberapa besar beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan KPM Trans?
2. Seberapa besar stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan KPM Trans?
3. Seberapa besar beban kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan KPM Trans?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan KPM Trans.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan KPM Trans.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan KPM Trans.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, hasil penelitian ini diharapkan mampu berguna untuk pihak yang berkepentingan, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan akademik bagi para pembaca, dapat menjadi referensi bagi penelitian terkait beban kerja, dan kinerja, juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang yang diteliti, khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat mengembangkan keterampilan dan pengetahuan dari hasil penelitian yang telah diteliti dan meningkatkan kemampuan dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian dapat menjadi referensi untuk dosen, maupun mahasiswa yang akan melakukan penelitian dimasa mendatang dengan variabel serupa.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat bermanfaat dalam menghadirkan solusi nyata terhadap permasalahan yang dialami, dan mungkin dapat digunakan sebagai pedoman dalam proses pengambilan keputusan.