

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen merupakan ilmu yang dapat dilakukan untuk membawa suatu perusahaan mencapai puncak tujuannya, baik perusahaan kecil maupun perusahaan besar, apabila manajemen nya baik dari segi *planning, organizing, actuating* dan *controlling* akan berjalan dengan baik dan mencapai tujuan perusahaan lebih efektif dan efisien. Sementara itu, menurut Sikula (2021), “manajemen merupakan kegiatan untuk merencanakan, mengatur, mengorganisasikan, mengendalikan, menempatkan, memberi motivasi, komunikasi dan mengambil keputusan yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Kegiatan-kegiatan itu dilakukan untuk mengelola sumber daya yang dimiliki. Dari sumber daya itulah kemudian tujuan akhirnya adalah untuk menghasilkan suatu produk maupun jasa secara efisien.

Dalam menjalankan produktivitas bisnis, setiap perusahaan menerapkan berbagai cara terstruktur untuk mengembangkan dan meningkatkan bisnisnya. Fokusnya adalah mampu meningkatkan kinerja pegawai guna menghasilkan pegawai yang berkualitas, mencapai bentuk perusahaan yang diinginkan, dan lebih mengembangkan perusahaan dalam persaingan global (Surjosuseno, 2015).

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan pun tidak kalah penting dari manajemen perusahaan itu sendiri, apabila kita memiliki system dan manajemen yang baik, akan tetapi tidak didukung dengan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan baik manajemen perusahaan yang baikpun tidak akan bisa berjalan dengan semestinya. Sementara itu, menurut Hamali (2016), menyatakan bahwa

sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Oleh karena itu perusahaan juga harus ada Manajemen Sumber Daya manusia, sebuah badan bagian dari perusahaan yang mengatur peningkatan kualitas SDM, mengatur perekrutan SDM. Sementara itu menurut Kasmir (2019), “manajemen sumber daya manusia sebagai proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karir, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan *stakeholder*. Sumber daya manusia pada suatu organisasi merupakan aset yang sangat berharga. Pegawai merupakan pelaku yang menunjang keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sebagai makhluk sosial yang memiliki daya pikir, perasaan, dan keinginan yang dapat berubah-ubah dan dipengaruhi sikapnya. Tugas seorang pegawai dalam organisasi yaitu menyukseskan pencapaian tujuan organisasi, mencapai prestasi kerja dan sebaliknya organisasi harus memfasilitasi baik sarana dan prasarana begitu juga dengan kondisi kerja yang aman dan nyaman. Kepuasan kerja yang diperoleh oleh pegawai tentu akan memberikan keuntungan bagi organisasi. Rendahnya tingkat kepuasan kerja pegawai dapat memperburuk kinerja dan memperlambat pencapaian tujuan organisasi.

Usaha-saha yang dilakukan untuk pemenuhan kepuasan kerja tentu dilakukan sebagai rangsangan dalam meningkatkan kinerja dan produktifitas. Menurut Sunyoto (2018) kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang

menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para pegawai memandang pekerjaannya. Seorang pegawai yang mencintai pekerjaannya tentunya akan memberikan kinerja yang terbaik pula bagi organisasi. Sebaliknya apabila seorang pegawai tidak mencintai pekerjaannya tentu akan menghasilkan kinerja yang kurang maksimal.

Kepuasan kerja dalam sebuah organisasi akan mencerminkan tingkat dimana seorang pegawai menyukai pekerjaannya. Perilaku seorang pegawai terhadap suatu pekerjaan dapat dilihat dari tanggapan dan reaksi emosional terhadap pekerjaannya. Untuk memenuhi kepuasan kerja suatu organisasi akan banyak mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada para pegawai. Hubungan yang saling mendukung antara kebutuhan diri pegawai dengan tuntutan pekerjaan akan memberikan keselarasan dalam pemenuhan akan kepuasan kerja.

Peran (*role*) adalah pola tindakan yang diharapkan dari seseorang dalam tindakan yang melibatkan orang lain. Peran mencerminkan posisi seseorang dalam sistem sosial dengan hak dan kewajiban, kekuasaan dan tanggung jawab yang menyertainya (Davis & Newstrom, 2017). Sedangkan, Hasibuan (2021) berpendapat bahwa stress adalah suatu ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stres pegawai timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Prestasi kerja pegawai yang stress pada umumnya akan menurun karena mereka mengalami ketegangan pikiran dan berperilaku aneh, pemarah, suka menyendiri. *Role stress* atau tekanan peran pada hakekatnya adalah suatu kondisi dimana setiap peranan seseorang memiliki harapan yang berbeda

yang dipengaruhi oleh harapan orang lain, yang mana harapan-harapan tersebut dapat berbenturan, tidak jelas dan menyulitkan peranan seseorang, sehingga peranan seseorang menjadi samar-samar, sulit, bertentangan atau tidak mungkin untuk bertemu (Agustina, 2019). Seseorang memiliki peran baik di dalam maupun di luar pekerjaannya.

Masing masing peran memiliki perilaku yang berbeda beda. Stress karena tekanan peran atau *role stress* yaitu kondisi dimana seseorang mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya, peran yang dia mainkan terasa terlalu berat pada tempat mereka bekerja (Sopiah, 2018). Berdasarkan paparan di atas, *role stress* merupakan kondisi dimana seseorang mengalami suatu ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir sehingga tugas yang dia dijalankan terasa terlalu berat. Peranan yang dijalankan seseorang terkadang memiliki harapan yang berbeda yang dipengaruhi oleh harapan orang lain, yang mana harapan-harapan tersebut dapat berbenturan, tidak jelas dan menyulitkan peranan seseorang.

Tingkat stress yang dialami pegawai perusahaan dapat menstimulasi tubuh dan mendorong pencapaian kinerja yang lebih baik, lebih intens, dan lebih cepat. Sejalan dengan meningkatnya stres, kinerja cenderung naik, karena stres membantu individu untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja, yang merupakan suatu rangsangan sehat yang mendorong para pejabat struktural untuk menanggapi tantangan pekerjaan. Fogatry, dkk (2000) mengemukakan bahwa *role stress* muncul sering dikaitkan dengan konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran.

Kinerja pegawai adalah aspek paling penting demi menunjang perusahaan baik dari segi produksi ataupun dari segi kualitas SDM perusahaan itu sendiri, jika kinerja pegawai dalam perusahaan itu baik maka produksi dan kualitaspun akan ikut membaik. Menurut Simamora (2016), Kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif. Kinerja pegawai adalah elemen terpenting yang harus perusahaan miliki dan diharapkan memberi kontribusi yang besar untuk kemajuan perusahaan. Bahkan sebuah perusahaan menjadikan kinerja pegawai sebagai tolak ukur bahwa perusahaan tersebut mengalami peningkatan atau penurunan. Menurut (Mangkunegara 2018), Hasil yang dicapai saat melakukan tugas akan menjadi Kuantitas dan kualitas mereka sesuai dengan apa yang menjadi sebuah tanggung jawab yang diberikan kepada mereka.

Kinerja sangat penting karena merupakan hasil yang diperoleh seorang pegawai saat melakukan tugas tertentu. Hasil juga terkait dengan proses kerja, manajemen, pengembangan, dan penghargaan yang saling terkait dan dapat menjadi kombinasi yang sangat kuat. Namun menurut (Hanafi, 2017) Perusahaan sering mengalami penurunan kinerja yang disebabkan oleh kemacetan dalam sistem manajemen pegawai. Oleh sebab itu perusahaan harus memiliki pemimpin yang kredibilitas sehingga mampu membawa pegawainya mempunyai kinerja dan performa yang baik.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir, atau lebih dikenal sebagai JNE *Express*, adalah sebuah perusahaan logistik dan ekspedisi barang asal Indonesia yang berkantor pusat di Jakarta Barat, Indonesia. JNE dikenal sebagai salah satu perusahaan

ekspedisi barang terbesar di Indonesia, karena jaringan dan jangkauan area distribusinya yang mencakup lebih dari 83 kota, salah satunya di Kota Bandung.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik yang tersebar luas di Indonesia. PT. Jalur Nugraha Ekakurir dalam hal ini JNE Cabang Bandung merupakan kantor cabang perwakilan JNE yang ada di kota Bandung. JNE Cabang Bandung menawarkan beberapa produk untuk melakukan jasa pengangkutan serta pengiriman barang sesuai dengan pemilihan layanan yang dilakukan oleh pihak konsumen. Terintegrasi secara online dan dengan pelayanan yang bekerjasama dengan berbagai perusahaan penjualan langsung. JNE Cabang Bandung dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman barang. Dengan banyaknya pegawai dan tingginya tingkat stress pegawai karena berbagai tekanan yang timbul atas dasar kenyamanan konsumen membuat tingkat kinerja pegawai menurun karena mereka selalu dituntut untuk tetap prima mempengaruhi kepuasan mereka dalam bekerja.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir Kota Bandung mengalami peningkatan ketika perayaan hari-hari besar. Hal ini justru menjadi masalah bagi pegawai karena mereka dituntut untuk bekerja lembur dari biasanya yang membuat stress kerja meningkat yang berimbas pada kepuasan pegawai dalam bekerja. Tentunya jika hal ini terus terjadi akan berdampak pada kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengambil judul “Pengaruh *Role Stress* dan *Job Satisfaction* terhadap tingkat kinerja karyawan PT. Jalur Nugraha Ekakurir Kota Bandung”

B. Rumusan dan Identifikasi masalah

1. Setelah melakukan identifikasi berdasarkan latar belakang masalah, menemukan bahwasannya *role stress* pegawai meningkat sehingga adanya penurunan produktifitas dalam bekerja. Serta adanya inkonsistensi dari penelitian terdahulu mengenai pengaruh *role stress* terhadap kinerja pegawai.
2. Setelah melakukan identifikasi berdasarkan latar belakang masalah, menemukan bahwasannya *job satisfaction* atau kepuasan kerja pegawai menurun karena meningkatnya stress kerja pegawai. Selain itu, penulis menemukan adanya inkonsistensi dari penelitian terdahulu mengenai pengaruh *job satisfaction* terhadap kinerja pegawai.

Setelah mengetahui identifikasi masalah diatas, maka telah didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai?
2. Apakah *Role Stress* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai?
3. Apakah *Job Satisfaction* dan *Role Stress* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menentukan pengaruh positif mengenai *job satisfaction* terhadap tingkat kinerja pegawai.
2. Untuk menentukan pengaruh positif mengenai *role stress* terhadap tingkat kinerja pegawai.

3. Untuk menentukan pengaruh signifikansi positif *job satisfaction* dan *role stress* terhadap kinerja dilakukan secara simultan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan serta memperluas wawasan di bidang manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta sebagai bahan pertimbangan lebih lanjut oleh penulis yang akan melakukan penelitian mengenai hal serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan evaluasi di PT. Jalur Nugraha Ekakurir Kota Bandung
- b. Mengetahui kemampuan penulis dalam menerapkan ilmu yang diperoleh dengan pola pikir yang sistematis.