

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan layanan pengiriman barang Menjadi opsi yang cepat dan praktis untuk mengirim barang Belakangan ini oleh masyarakat setempat. Kemampuan komoditas untuk dipindahkan dan diangkut dari satu lokasi ke lokasi lain dengan jaminan keamanan dan akuntabilitas penyedia layanan sangat ditingkatkan dengan kehadiran penyedia jasa pengiriman barang (Andriani, 2023). Peran penyedia jasa pengiriman ini adalah sebagai penyedia transportasi jalan melalui darat, laut, atau udara dari lokasi asal pengiriman ke tempat lokasi tujuan pengiriman, Seringkali terjadi komplain dari pelanggan dikarenakan adanya keterlambatan pengiriman, paket yang penyok dalam perjalanan, barang tidak sesuai dengan pesanan hal ini bisa terjadi karena kualitas pelayanan yang kurang baik dalam mengolah job deskripsi masing – masing di perusahaan pengiriman barang. Pelayanan yang berkualitas harus mengutamakan penyampaian informasi yang akurat dan sesuai yang telah di berikan ke pelanggan pada saat melakukan transaksi. Dengan memahami hal tentang job deskripsi masing – masing dan memahami konsumen dengan lebih baik, perusahaan pengiriman jasa akan menambah nilainya menjadi lebih baik.

Sumber daya manusia adalah individu yang ada di dalam Organisasi atau suatu Perusahaan yang mempunyai kemampuan yang harus dilatih untuk meningkatkan

kemampuannya agar menjadi berkembang. Peran aktif dalam melakukan kegiatan di dalam organisasi atau perusahaan adalah karena faktor manusianya yang menjadi fondasi utama dalam merencanakan, melakukan, dan mewujudkan tujuan Organisasi atau Perusahaan. Keberhasilan manajemen dan yang lain bergantung pada kualitas sumber daya manusia, jadi masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen Lukito (2018). Dari tahun ke tahun Persaingan dari perusahaan satu dengan perusahaan yang lain semakin kompetitif dan mengharuskan perusahaan meningkatkan kinerja karyawannya supaya dapat bersaing, dari perubahan kebutuhan *Customer*, teknologi yang semakin canggih, dan perubahan zaman, maka membutuhkan sumber daya manusia yang mumpuni. Perusahaan tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan, tetapi orientasinya untuk menciptakan nilai yang lebih bagi pelanggan. Dengan demikian, perusahaan harus fokus pada kinerja dan Pelayanan melalui pengembangan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan dan target perusahaan untuk menciptakan citra organisasi yang baik, serta harus didukung dengan berbagai sektor, sumber daya manusia yang merupakan komponen penting baik untuk perusahaan kecil maupun besar.

Ahmad (2019) mengatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang mempengaruhi pekerjaan seseorang, mulai dari peralatan yang digunakan hingga cara mengatur waktu kerja karena lingkungan kerja sangat mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan. Lingkungan kerja sangat mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan. Lingkungan kerja seseorang memiliki pengaruh langsung pada bagaimana mereka bekerja. Jika lingkungan kerjanya nyaman, karyawan akan

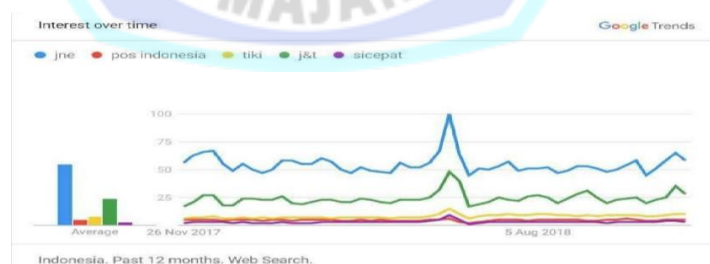
bekerja lebih baik, dan jika lingkungan kerjanya tidak nyaman, mereka akan bekerja lebih buruk karena tidak nyaman.

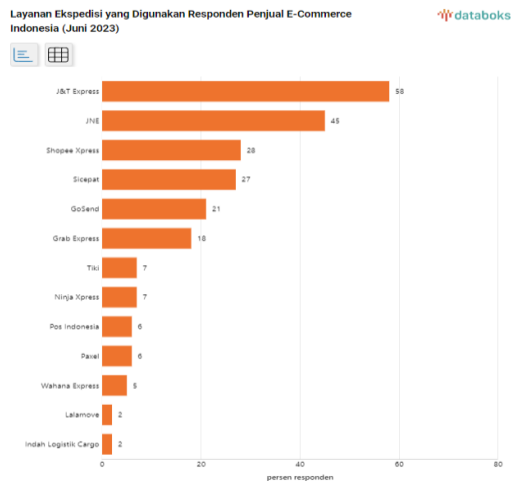
Beban kerja menjadi salah satu faktor dari tuntutan pekerjaan. Beban kerja yang berlebihan harus dihindari karena dapat menyebabkan ketidakseimbangan antara jumlah pekerjaan dan jumlah karyawan. Beban kerja yang berlebihan juga akan berdampak pada seberapa efisien karyawan bekerja Lukito (2018), jika jumlah pekerjaan melebihi dari jumlah karyawan akan mungkin terjadi karyawan yang mulai *Resign* dari pekerjaan tersebut karena sudah tidak mampu melakukan pekerjaan yang terlalu membebani dirinya yang akan merugikan perusahaan juga jika akhirnya banyak karyawan yang akan *Resign* juga.

Setiap individu pasti memiliki rasa stres kerja, stres kerja juga bisa menurunkan kualitas dari karyawan. Stres kerja memiliki potensi untuk mendorong atau menghancurkan mental karyawan yang mengalami stres kerja, hal ini bisa dilihat dari tingkat stres yang di alami oleh karyawannya. Karyawan yang mengalami stres umumnya menunjukkan perilaku aneh yang tidak biasa dan menyendiri yang akhirnya bisa menghambat kegiatan sehari – hari dan efisiensi kerja yang menjadi kurang optimal. Stres adalah perasaan tegang atau tertekan yang muncul akibat tekanan dari lingkungan sekitar Nida (2023). Memahami keinginan dan harapan pelanggan akan mendapat nilai tambah tersendiri bagi suatu perusahaan, produk akan berjalan dengan baik jika dari segi kualitas pelayanan juga baik, kualitas pelayanan yang baik adalah salah satu faktor yang menyebabkan kesuksesan dalam perkembangan perusahaan. Tidak hanya kualitas pelayanan saja yang menjadi faktor kesuksesan dari suatu perusahaan, ada juga faktor-faktor lain seperti faktor

lingkungan kerja, beban kerja, dan stres kerja. Lingkungan yang nyaman dapat menciptakan produktivitas kerja yang lebih baik dan meminimalisir beban kerja berlebih yang dapat menyebabkan stres kerja.

J&T Express adalah perusahaan pengiriman barang yang baru didirikan di Indonesia sejak 2015. Pada tahun 2018, J&T melakukan investasi infrastruktur dengan membangun gudang penyortiran otomatis di Surabaya dan Semarang. Perusahaan juga meluncurkan J&T Kargo pada tahun 2021 untuk memperluas penawaran layanannya. Bisnis ini menyediakan pengiriman paket yang dapat diandalkan, cepat, dan mudah. Salah satu masalah yang dihadapi saat ini adalah kualitas pelayanan yang buruk, seperti paket yang menumpuk di gudang karena overload, yang menghambat ketepatan pengiriman, dan fasilitas dan sarana di kantor cabang J&T Express serta jaminan barang yang diterima. Masalah-masalah ini dapat berdampak negatif pada kepercayaan pelanggan J&T Express.





Gambar 1.1 Survei Jasa Pengiriman Barang Indonesia Tahun 2018 - 2023

Sumber : Google Trends 2018, Databoks 2023

Pada Gambar 1 jasa pengiriman J&T berada di urutan ke empat pada tahun 2018, lalu pada tahun 2023 J&T naik tingkat sampai ke urutan pertama. Ini menunjukkan bahwa penurunan dan peningkatan jumlah pelanggan telah menggunakan layanan pengiriman J&T Express. Ini adalah hasil dari fakta bahwa banyak pelanggan masih percaya pada kemampuan J & T Express untuk memberikan layanan berkualitas tinggi di tahun 2018, tetapi pada tahun 2023 J&T berusaha berbenah diri dan memperbaiki kinerjanya supaya tidak terjadi stres yang berlebih di lingkungan kerjanya dan akhirnya kepercayaan konsumen mulai tumbuh lagi karna kualitas pelayanannya yang baik di 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, beban kerja dan stres kerja terhadap kualitas pelayanan J&T Express Lumajang.

Berdasarkan seluruh uraian mengenai latar belakang dan hasil penelitian terdahulu diatas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh Lingkungan Kerja, Beban Kerja dan stres Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di J&T Express Lumajang) “

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan informasi sebelumnya, masalah berikut dapat dirumuskan: "Pengaruh Lingkungan Kerja, Beban Kerja, dan Stress Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di J&T Express Lumajang)."

- a) Penelitian ini terbatas pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
- b) Penelitian ini meneliti lingkungan kerja, beban kerja, dan stres di tempat kerja.
- c) Penelitian ini hanya melibatkan karyawan J&T Express Lumajang.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut berdasarkan latar belakang penelitian di atas: Ada masalah terkait lingkungan kerja, beban kerja, dan stres kerja terhadap kualitas pelayanan.

- a) Apakah Lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan J&T Express Lumajang ?
- b) Apakah Beban kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan J&T Express Lumajang ?
- c) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan J&T Express Lumajang ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan diatas, yaitu :

- a) Untuk mengetahui bagaimana lingkungan kerja di J&T Express Lumajang memengaruhi kualitas pelayanan.
- b) Menentukan dan mengevaluasi beban kerja yang berdampak pada kualitas pelayanan J&T Express Lumajang.
- d) Untuk mengetahui bagaimana stres di tempat kerja berdampak pada kualitas pelayanan J&T Express Lumajang.

1.5 Manfaat Penelitian

- a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat membantu mengembangkan disiplin ilmu baru, khususnya di bidang SDM, untuk menguji bagaimana lingkungan kerja, beban kerja, dan stres kerja mempengaruhi kualitas pelayanan.

- b) Manfaat Praktis

1. Bagi Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang

Untuk menambah tubuh pengetahuan di Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang agar relevan untuk penelitian ke depan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi J&T Express Lumajang.

Diharapkan dapat menjadi pedoman bagi setiap karyawan dan pemilik perusahaan sehingga nantinya bisa mengembangkan sumber daya manusia

yang telah di olah dan menghasilkan karyawan yang mempunyai kinerja dan kualitas yang lebih baik.

3. Bagi peneliti

Temuan penelitian ini diperlukan bagi penulis untuk lulus dari Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang dengan gelar sarjana yang sebanding dengan gelar manajemen. Mereka juga harus memperluas pemahaman kita tentang sumber daya manusia.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan sumber daya manusia, terutama tentang lingkungan kerja, beban kerja, dan stres kerja terhadap kualitas pelayanan

