

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Peran fungsi sumber daya manusia dalam organisasi semakin mendapat perhatian dalam aktifitas bisnis. Pada masa lalu peran sumber daya manusia bersifat administratif, operasional dan transaksional. Perannya kurang mendapat perhatian, sebab SDM dianggap sebagai investasi yang hasilnya sulit dikuantifikasi, sulit dilihat dan bersifat jangka panjang. Namun, perkembangan SDM dari waktu ke waktu semakin mendapat tempat yang strategis dalam aktifitas bisnis. Perspektif *resources-based view* berpandangan bahwa kapabilitas SDM adalah sumberdaya potensial untuk *sustainable competitive advantage* bagi organisasi, yang dapat membantu perusahaan.

Sumber daya manusia (SDM) masih menjadi sorotan dan tumpuhan bagi perusahaan untuk dapat bertahan di era globalisasi. SDM mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan, meski didukung dengan sarana prasarana terkini dan handal, kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa didukung oleh SDM yang baik pula. Hal ini menunjukkan bahwa SDM merupakan hal penting yang harus diperhatikan sebagai parameter keberhasilan perusahaan. Karyawan merupakan salah satu SDM perusahaan yang dituntut untuk dapat memperlihatkan kinerja yang baik. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang

diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2011). Kinerja juga didefinisikan sebagai prestasi kerja yang ditampilkan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas fungsi organisasinya pada kurun waktu tertentu. Dengan demikian kinerja dapat dipandang sebagai sesuatu yang berkaitan dengan kemampuan dan penampilan karyawan yang menunjukkan tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terhadap pekerjaan masing-masing di lembaga atau instansi. Kinerja pada karyawan dapat terlihat dengan adanya kontribusi yang diberikan kepada perusahaan atau organisasi dimana peningkatan produktivitas dalam kerja. Beberapa hal yang dapat dilihat dari karyawan adalah adanya kualitas dan kuantitas kepada perusahaan. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing, sedangkan kualitas seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Selain itu dilihat dari bagaimana sikap kerja karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dilihat dari sistem kerja, data tahan kerja, kecepatan dan ketelitian dalam kerja.

PT Antareja Prima Antaran adalah salah satu Strategic Business Unit (SBU) dari RPX Group. RPX Group merupakan perusahaan yang bergerak dibidang bisnis penyediaan logistic pemegang lisensi FedEx (*Federal Express Corporation*) yang berkantor pusat di RPX Center jalan Ciputat Raya no.99 Pondok Pinang, Jakarta. RPX berdiri tanggal 27 Maret 1992 dan mulai aktif dibidangnyanya pada tahun 2001, dimana operasionalnya dipercayakan kepada PT Repex Wahana sebagai *Holding Company* atau disebut juga sebagai perusahaan induk yang menaungi beberapa anak perusahaan atau *Strategic Business Unit (SBU)*.RPX Group merupakan salah satu perusahaan terkemuka di industri logistik. Sejalan dengan perusahaan sekelas UPS (*United Parcel Services*) atau DHL yang juga berada di pasar logistik Indonesia. Dalam meningkatkan pelayanan

perusahaan dan lebih memfokuskan pelayanan maka perusahaan membagi pekerjaan dan pelayanannya kepada beberapa SBU sesuai spesifikasi dan keahlian masing-masing. Strategi tersebut berhasil memajukan perusahaan serta meningkatkan mutu layanan perusahaan. Keberhasilan tersebut tercermin dengan diraihnya ISO 9001 : 1994 pada bulan Oktober tahun 1998 dan ISO 9001 : 2000 pada bulan Februari 2003. RPX adalah satu-satunya perusahaan yang memberikan layanan internasional dan domestik di Indonesia.

PT Antareja Prima Antaran sendiri merupakan SBU yang menyediakan jasa pelayanan angkutan domestik untuk ke seluruh wilayah Indonesia. Pada tahun 2014 lalu perusahaan melakukan perubahan, karena dirasakan perlu untuk dilakukan karena dengan seiringnya perkembangan zaman perusahaan ini banyak tertinggal dari para kompetitor. Serta menyangkut masalah turunnya kinerja karyawan terhadap perusahaan yang disebabkan oleh tidak seimbangnya beban kerja dengan kemampuan kerja karyawan. Sehingga Muncul kesan lamban dalam memberikan pelayanan dan tidak tercapainya target kinerja perusahaan. Masalah SDM sering menjadi isu sentral penyebab tidak tercapainya kinerja pelayanan yang sesuai dengan harapan. Maka beberapa upaya dilakukan oleh perusahaan, diantaranya melalui reposisi peran SDM itu sendiri agar tidak hanya berperan sebagai pelaksana (karyawan) saja, namun juga sebagai business partner perusahaan.

Saat ini, perubahan-perubahan dalam manajemen organisasi, tingkat kebutuhan hidup yang semakin meningkat dan berbagai persoalan lain menuntut adanya kemampuan dari para SDM (karyawan) untuk dapat menyesuaikan diri, baik fisik maupun psikis. Apabila penyesuaian ini gagal atau salah, maka akan mengakibatkan terjadinya stres di

tempat kerja. Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja berpotensi menimbulkan tekanan. Tekanan yang semakin meningkat akan berakibat pada besarnya beban kerja yang dirasakan oleh banyak karyawan. Beban kerja adalah kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan. Dari sudut pandang ergonomi, setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang terhadap kemampuan fisik maupun psikologis pekerja yang menerima beban kerja tersebut. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, merawat, mendorong. Sedangkan beban kerja psikologis dapat berupa sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu lainnya (Manuaba, A., 2000). Semakin meningkatnya beban kerja yang dialami oleh karyawan cenderung akan menimbulkan tingkat stress jika tidak segera diatasi.

Stres merupakan hasil reaksi emosi dan fisik akibat kegagalan individu beradaptasi pada lingkungan. Stres terhadap kinerja dapat berperan positif dan juga berperan negatif, seperti dijelaskan pada "hukum Yerkes Podson yang menyatakan hubungan antara stres dengan kinerja seperti huruf U terbalik" (Mas'ud, 2002). Stres merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi-kondisi yang mempengaruhi dirinya. Kondisi-kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun dari lingkungan di luar diri seseorang. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaannya tidak dapat mereka penuhi. Stres karyawan PT. Antareja Prima Antarandiantaranya karena karyawan dituntut untuk multi tasking jadi mereka dibebani dengan pekerjaan yang seharusnya bukan job disk mereka sendiri. Dengan adanya permasalahan yang terjadi,

tingkat stress pada karyawan di duga semakin tinggi, sehingga kondisi kerja menjadi menurun dan konflik atau permasalahan tidak terselesaikan.

Hal ini berbeda jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang baik. Kemampuan merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan ataupun tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut. Kemampuan dalam bekerja lebih tepatnya disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang sesuai. Kemampuan kerja setiap pegawai harus mencakup dari dasar pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja sesuai dengan standar yang diterapkan dalam organisasi. Adanya pemanfaatan kemampuan kerja yang sesuai dengan bidang pekerjaan tentunya akan meningkatkan kinerja organisasi, begitu juga sebaliknya. Walaupun kondisi perusahaan saat ini lagi banyak permasalahan, asalkan karyawan memiliki kemampuan dalam bekerja dengan baik, secara tidak langsung tidak akan berpengaruh dengan dampak tersebut. Sehingga karyawan dengan kemampuan baik tidak akan berakibat pada timbulnya stress kerja.

Pada dasarnya faktor pemicu stres adalah (a) ketidakjelasan apa yang menjaditanggung jawab pekerjaan; (b) kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas; (c) tidak adanya dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan;(d) tugas-tugas pekerjaan yang saling bertentangan. Suatu kondisi yang membuat stres seseorang karyawan belum tentu akan dapat membuat stress karyawan lainnya. Konflik yang terjadi di antara karyawan mungkin akan menimbulkan stres pada salah seorang karyawan sedangkan karyawanlainnya tidak mengalaminya.

PT. Antareja Prima Antaran dalam melaksanakan tugas selalu berupaya meningkatkan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sedangkan

masalah yang dihadapi perusahaan saat ini adalah penurunan kinerja pegawai. Hal ini disebabkan karena beban kerja dan kemampuan kerja yang tidak lagi sesuai, sehingga menimbulkan beberapa permasalahan. dan setelah dianalisis didapatkan bahwa diantara akar dari masalah-masalah yang timbul seperti Silo, konflik kepentingan, bingung antara fungsi dan entity SBU, budaya pasif dan defensif, kurang sumber daya pemimpin, tidak efisien atau kurang produktif, kurangnya sistem/alat untuk monitor dan kontrol, kurangnya sinergi dan fokus, *Unclear vision*.

Kinerja karyawan yang baik akan menimbulkan pelayanan yang baik juga terhadap masyarakat. Oleh karena itu berkaitan dengan kinerja karyawan perlu dilihat ada tidaknya pengaruh beban kerja, kemampuan karyawan dalam bekerja, tingkat stres. Berdasarkan dari uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh dari adanya beban kerja dan kemampuan kerja dalam lingkup perusahaan sebagai wujud peningkatan kinerja karyawan. Oleh karena itu peneliti mengambil judul tesis “ Pengaruh Beban kerja dan Kemampuan kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Antareja Prima Dengan Stress Sebagai Mediasi”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah :

- 1) Apakah beban kerjaberpengaruh terhadap Stress kerja karyawanPT. Antareja Prima Antaran?
- 2) Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap Stress kerja karyawanPT. Antareja Prima Antaran?

- 3) Apakah stress kerjaberpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Antareja Prima Antaran?
- 4) Apakah beban kerjaberpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawanPT. Antareja Prima Antaran?
- 5) Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawanPT. Antareja Prima Antaran?

1.3. Tujuan penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui, mengumpulkan data yang diperlukan, kemudian memproses dan menganalisa berdasarkan teori-teori yang didapatkan untuk memperoleh kesimpulan. Sedangkan tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh beban kerjaberpengaruh terhadap Stress kerja karyawanPT. Antareja Prima Antaran.
- 2) Untuk menganalisis dan membuktikan kemampuan kerja berpengaruh terhadap Stress kerja karyawanPT. Antareja Prima Antaran.
- 3) Untuk menganalisis dan membuktikan stress kerjaberpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Antareja Prima Antaran.
- 4) Untuk menganalisis dan membuktikan beban kerjaberpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawanPT. Antareja Prima Antaran.
- 5) Untuk menganalisis dan membuktikan kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawanPT. Antareja Prima Antaran.

1.4. Manfaat penelitian

Setelah dilakukan penelitian ini, diharapkan dapat digunakan dan bermanfaat bagi:

- 1) Penulis. Penelitian ini merupakan bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman berharga. Karena penulis dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan khususnya di bidang SDM .
- 2) Bagi karyawan dan perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan sebagai bahan pertimbangan keputusan dan kebijakan untuk meningkatkan dan mengembangkan kinerja karyawan.
- 3) Bagi akademisi dan mahasiswa. Penelitian ini berguna sebagai wacana empiris dan pustaka bagi mereka yang ingin mempelajari lebih mendalam tentang masalah.
- 4) Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu di bidang manajemen sumber daya manusia.