

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada awal tahun 2020 tepatnya pada tanggal 2 Maret 2020 Indonesia digemparkan dengan adanya virus Covid-19 dengan mengkonfirmasi 2 kasus positif di Indonesia. Virus yang berasal dari Wuhan Cina ini berpengaruh bagi kehidupan dan keseharian manusia. Virus tersebut menyebar begitu cepat hingga ke seluruh dunia. Sejak awal adanya pandemi Covid-19 manusia dituntut untuk mulai mengubah pola hidup dan keseharian yang biasa dilakukan. Mulai dari memakai masker jika berpergian keluar rumah, melakukan *social distancing*, mengurangi aktivitas di luar rumah, mengurangi mobilitas, menghindari kerumunan, menjalankan protokol kesehatan lainnya yang sudah diterapkan, dan masih banyak lagi kebiasaan-kebiasaan lama yang saat ini harus diubah salah satunya yaitu mengubah kebiasaan dalam berbelanja, terlebih saat pemerintah menetapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diterapkan pertama pada 10 April 2020. Hal ini dilakukan demi mengurangi mobilitas dan kerumunan masa di lokasi perbelanjaan.

Di era saat ini penanganan Covid-19 sedikit terbantu dengan adanya perkembangan teknologi. Dengan mempermudah orang dalam melaksanakan kegiatan kesehariannya seperti berbelanja, berbelanja tidak harus datang ke pusat perbelanjaan namun bisa menggunakan inovasi yang berkembang saat ini yaitu jual beli *online* melalui (*e-commerce*) maupun dari media sosial. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari survei cepat yang dilakukan MarkPlus, Inc pada 122 responden di seluruh Indonesia dengan 59,8% berasal dari Jabodetabek dan 41,2% non – Jabodetabek. Dibandingkan dengan sebelum adanya pandemi, 39% responden mengaku frekuensi penggunaan jasa kurir meningkat signifikan dan sebanyak 39% responden menyatakan penggunaan jasa kurir sedikit meningkat (Bayu, 2020). Sebagian besar orang menggunakan jasa kurir untuk mengirimkan barang yang telah dibeli melalui *e-commerce* sebesar 85,2% dan 50,8% lainnya dari lokasi belanja *online* di media sosial (Laoli, 2020). Jual beli *online* termasuk

salah satu inovasi yang berkembang sangat cepat. Jual beli *online* melalui (*e-commerce*) adalah proses transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet tanpa bertemu langsung antara penjual dan pembeli dalam satu tempat. di saat pandemi Covid-19 seperti ini banyak masyarakat yang memilih untuk melakukan belanja secara *online*. Selain mudah, barang yang dibeli juga bisa langsung dapat diterima di rumah dengan dikirimnya barang yang sudah dipesan melalui jasa pengiriman barang atau ekspedisi.

Vice President (VP) of Marketing PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Eri Palgunadi (2020) mengatakan, kebutuhan masyarakat terhadap layanan jasa pengiriman barang semakin tinggi di masa pandemi Covid-19. Peningkatan yang signifikan ini berasal dari pengiriman hasil transaksi *e-commerce* domestik, hal ini dipengaruhi karena adanya perubahan perilaku dalam pembelian. Pandemi Covid-19 ini tentu memberikan dampak krisis bagi beberapa sektor bisnis hampir semua sektor bisnis merasakan dampak dari adanya pandemi. Akan tetapi ada juga bisnis yang justru semakin tumbuh dan berkembang yaitu bisnis di bidang jasa pengiriman barang. Industri jasa pengiriman barang saat ini berkembang pesat karena jumlah orang yang mengirim barang dari satu daerah ke daerah lain semakin banyak. Salah satu perusahaan Ekspedisi yang juga mengalami kenaikan akan tingginya permintaan pengiriman yaitu Perusahaan Ekspedisi JNE. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah perusahaan nasional di bidang jasa pengiriman yang berdiri sejak 26 November tahun 1990 dengan Visi menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia dan Misi untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten (JNE.com). JNE juga telah meraih penghargaan bergengsi yaitu TOP Brand Awards 2020 dengan kategori Courier Service. Penghargaan tersebut menjadi penghargaan ke-7 secara berturut-turut sejak tahun 2014 (Kasiridho,2020). Dengan adanya penghargaan tersebut juga membuktikan bahwa JNE termasuk dalam jasa ekspedisi yang terus dipercaya oleh konsumen. Demi mempertahankan apa yang sudah diraih dan agar tercapainya visi dan misi tersebut perlu didukung dengan kinerja yang baik. Selama pandemi JNE mencatat kenaikan pengiriman yang dialami sebesar lebih dari 20%. Terlebih disaat idul fitri di masa pandemi yang juga mengalami

kenaikan sebanyak 30% (Yati,2021). Saat ini kebutuhan pengiriman barang juga sudah menjadi kebutuhan setiap orang. Dengan adanya peningkatan tersebut maka dapat menimbulkan lonjakan lalu lintas perpindahan barang sehingga membutuhkan pekerjaan yang lebih. Selain itu, 81,1% masyarakat berharap ekspedisi dapat meningkatkan pelayanan dan kecepatan pengiriman yang semakin cepat dan 72,1% berharap barang dapat diterima dalam kondisi baik (Laoli,2020). JNE sendiri memiliki tagline: Connecting Happiness yang berarti semangat yang harus terus dijalankan, bukan hanya dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, tetapi juga berbagai program yang memberikan manfaat, terlebih JNE telah memegang kepercayaan konsumen selama 30 tahun. Untuk tetap memenuhi permintaan dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan, perusahaan perlu mengelola sumber daya manusianya dengan benar agar dapat menjaga kualitas kinerja yang diberikan. Kinerja adalah hasil yang dicapai dari apa yang diinginkan oleh organisasi atau perusahaan (Kasmir,2015). Tingginya peningkatan permintaan di masa pandemi dan tuntutan akan Visi Misi perusahaan yang juga dibuat untuk perusahaan dan memuaskan konsumen ini secara tidak langsung memungkinkan menambah beban kerja karyawan jasa ekspedisi JNE. Selain tuntutan tersebut ada juga tuntutan yang harus dilakukan pada masa pandemi yaitu menerapkan protokol kesehatan. Saat ini protokol kesehatan sudah menjadi bagian SOP baru dari perusahaan. Sama halnya JNE yang menetapkan protokol kesehatan kepada karyawannya seperti pengecekan suhu setiap karyawan, memakai masker, mencuci tangan dan sebagainya. Selama pandemi JNE Gresik juga mengalami kewalahan dengan banyaknya permintaan pengiriman di masa pandemi karena peningkatan pengiriman ini juga terbilang melonjak drastis terlebih JNE juga terlibat dalam project event shopee. Tingginya permintaan ini juga mengakibatkan beberapa team dari JNE harus lembur bekerja dan kurir yang bertugas untuk harus menyelesaikan atau menghabiskan barang di hari yang sama ketika berangkat. Beberapa team juga tetap masuk bekerja disaat libur lebaran untuk melakukan tugasnya. Selain itu bekerja di masa pandemi bukan hal yang mudah dimana kita memiliki tanggung jawab untuk menjaga kesehatan dan juga tetap menjaga keluarga yang ada di rumah. Dan terdapat karyawan yang merasa

bahwa saat pekerjaan mereka bertambah mereka merasa waktu untuk me time nya sedikit berkurang karena fokus untuk melakukan pekerjaannya. Karyawan JNE Gresik juga merasakan kekhawatiran dengan pekerjaan mereka yang harus bekerja di luar dan bertemu banyak orang, kekhawatiran ini timbul juga dikarenakan adanya rasa tanggung jawab untuk ikut serta menjaga kesehatan keluarga.

Beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi (Yeni,2018). Sedangkan menurut Andriani K (2014) Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Dalam konteks jasa layanan ekspedisi, karyawan dituntut untuk harus menyelesaikan pekerjaannya hingga kurun waktu yang sudah ditentukan. Di masa pandemi ini dengan peningkatan yang terjadi perusahaan jasa pengiriman harus terus berfokus untuk tetap menjaga kualitas layanan yang diberikan agar arus pengiriman tetap terjaga. Seperti perusahaan jasa ekspedisi JNE yang tetap beroperasi selama libur lebaran 2021 dimasa pandemi ini, hal tersebut disampaikan oleh Presiden Direktur PT Jalur Nugraha Ekakurir (Safitri,2021). Beban kerja juga memiliki keterkaitan terhadap kinerja karyawan. Pernyataan tersebut didukung oleh Lisnayetti dan Hasanbasri (2006) yang menunjukkan jika beban kerja yang diterima karyawan tinggi maka dapat mengakibatkan penurunan kinerja. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Syihabudhin, dkk (2020) bahwa beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan di Ollino Garden Hotel. Namun penelitian tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Johari et al.,(2018) yang melaporkan hasilnya bahwa beban kerja tidak berdampak signifikan terhadap kinerja diantara guru di sekolah umum di Wilayah Utara Semenanjung Malaysia. Penjelasan yang diberikan yaitu mereka beranggapan bahwa guru dalam studi ini memiliki pengalaman lebih dari 16 tahun di bidang pengajaran, dengan pengalaman yang cukup dan memadai mungkin mereka memiliki keahlian yang dibutuhkan. Oleh karena itu, beban kerja yang berat dirasa tidak berpengaruh terhadap kinerja diantara guru. Selain beban kerja ada juga hal lain yang perlu diperhatikan yaitu stres kerja. Stress kerja juga dapat

mempengaruhi kinerja karyawan. Gitosudarmo dan Suditta (1997) mengatakan bahwa stres mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja pegawai, sedangkan tingkat negatif stres pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Perez Floriano dan Gonzalez (2019) yang menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan langsung dan positif dengan kinerja, serta hubungan tidak langsung dan negatif dengan hasil tersebut melalui niat berhenti bekerja. Menurut Rivai, dkk (2009) stres adalah istilah umum yang mencakup tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketegangan, panik, kecemasan, dan kemurungan. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang dapat menyebabkan ketidakseimbangan fisik dan psikologis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi karyawan. Dengan intensitas pengiriman yang cukup tinggi di saat pandemi ini karyawan juga dituntut untuk mengelola stresnya dengan baik. Karena stres muncul juga dapat disebabkan karena terlalu fokus pada pekerjaan dan juga kelelahan dalam bekerja. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengelola stres yaitu dengan mengatur keseimbangan waktu antara pekerjaan dan keluarga sehingga peluang terjadinya stres kerja semakin kecil.

Salah satu faktor yang dapat mengatasi kinerja yaitu terciptanya Work Life Balance. Menurut Meria, dkk (2021) work life balance merupakan kapabilitas seorang individu dapat memenuhi tugas dari pekerjaannya serta tuntutan dari luar pekerjaan, dan hal tersebut membuat individu bahagia. Dapat dipahami bahwa individu mampu menyeimbangkan pekerjaan dan perannya secara seimbang. Menurut beberapa ahli seperti Kim (2014) menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja memiliki peran signifikan terhadap kinerja. Work Life Balance juga dirasa mampu untuk menekan beban kerja dan stres kerja yang hadir di lingkungan pekerjaan. Dengan bertambahnya beban kerja karyawan dan tuntutan kerja di lingkungan kerja ekspedisi dimasa pandemi, apakah hal tersebut dapat mengganggu keseimbangan antara kehidupan kerja dan keluarga karyawan. Seperti saat JNE tetap beroperasi di libur lebaran dimana waktu libur tersebut

terkadang digunakan untuk berkumpul bersama keluarga. Hasil penelitian yang dilakukan Syihabudhin, dkk (2020) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap Work Life Balance di Ollino Garden Hotel Malang. Pada penelitian tersebut disimpulkan bahwa semakin banyak beban kerja semakin meningkat juga kemampuan karyawan dalam menyeimbangkan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi.

Perubahan cara belanja yang mengakibatkan banyaknya tingkat pengiriman tentu menambah beban kerja dan karyawan dapat merasakan kelelahan kerja karena dituntut untuk menyelesaikan tugasnya. Dengan adanya tuntutan waktu dan permintaan yang dapat memicu kelelahan dalam bekerja, hal tersebut memungkinkan timbulnya stres kerja bagi karyawan. Studi pada Universitas Pusat Delhi India menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara stres kerja dan Work Life Balance menurut Zaheer et al.,(2016) Mengelola Work Life Balance menjadi salah satu strategi manajemen terpenting untuk memastikan kinerja karyawan dan meningkatkan kinerja organisasi. Penelitian terbaru yang dilakukan Syihabudhin, dkk (2020) mengatakan bahwa Work Life Balance berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja di Ollino Garden Hotel Malang yang berarti karyawan yang mampu meningkatkan Work Life Balance semakin konsentrasi dalam bekerja dan meningkatkan kinerjanya. Selain itu dalam penelitian tersebut juga mengatakan bahwa beban kerja juga berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja dari sisi pengaruh tidak langsung dengan Work Life Balance sebagai variabel intervening. Dengan banyaknya peningkatan permintaan dari jasa pengiriman ekspedisi maka beban kerja yang dirasakan oleh karyawan pun naik dan memungkinkan diiringi dengan stres kerja. Mengingat bekerja terus diluar di masa pandemi juga bukan hal yang mudah. Hal ini membuat manajemen dari bisnis ekspedisi dan juga individu dari karyawan untuk mampu mengelola beban kerja maupun memenuhi peran dalam kehidupan kerja dan kehidupan diluar kerjanya. Sehingga terciptalah keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan yang nantinya mampu mendukung kinerja yang baik.

Dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja

karyawan melalui variabel mediasi *work life balance* di masa pandemi Covid-19 studi pada PT Jalur Nugraha Ekakurir JNE Cabang Gresik”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah yaitu:

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan JNE di Gresik?
2. Apakah Stress Kerja berpengaruh terhadap Kinerja karyawan JNE di Gresik?
3. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap *Work Life Balance* karyawan JNE di Gresik?
4. Apakah Stress Kerja berpengaruh terhadap *Work Life Balance* karyawan JNE di Gresik?
5. Apakah *Work Life Balance* berpengaruh terhadap Kinerja karyawan JNE di Gresik?
6. Apakah *Work Life Balance* memediasi hubungan antara Beban Kerja dan Kinerja karyawan JNE di Gresik?
7. Apakah *Work Life Balance* memediasi hubungan antara Stres Kerja dan Kinerja karyawan JNE di Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan JNE di Gresik
2. Untuk menganalisis apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan JNE di Gresik
3. Untuk menganalisis apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap *Work Life Balance* karyawan JNE di Gresik
4. Untuk menganalisis apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap *Work Life Balance* karyawan JNE di Gresik

5. Untuk menganalisis apakah *Work Life Balance* berpengaruh terhadap Kinerja karyawan JNE di Gresik
6. Untuk menganalisis apakah *Work Life Balance* memediasi hubungan antara Beban Kerja dan Kinerja pada karyawan JNE di Gresik
7. Untuk menganalisis apakah *Work Life Balance* memediasi hubungan antara Stres kerja dan Kinerja karyawan JNE di Gresik

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dokumen ilmiah yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu terutama yang berkaitan dengan teori Beban Kerja, Stres Kerja, *Work Life Balance* dan Kinerja.

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan Jasa Ekspedisi JNE di Gresik dalam proses pengambilan keputusan mengenai langkah dan kebijakan-kebijakan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan yang bisa dilakukan pada masa yang akan datang.