

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi membuat masyarakat menyukai segala sesuatu yang instan, mudah, dan praktis. Salah satunya dalam hal belanja *online*. Dalam mendukung kemudahan dan kepraktisan berbelanja *online*, jasa pengiriman atau jasa ekspedisi mempunyai peranan yang penting, yang dapat membuat jarak antara pengirim dan penerima semakin tidak terbatas dan jasa pengiriman dapat menjembatannya. Seiring dengan perkembangan *market place* yang semakin luas, kebutuhan dan minat konsumen terhadap jasa pengiriman juga semakin meningkat. Tak heran jika saat ini banyak bermunculan perusahaan ekspedisi di Indonesia.

Salah satu perusahaan ekspedisi yang ada di Indonesia adalah PT Lima Dua Puluh Nusantara Express atau yang biasa dikenal masyarakat dengan nama J&T Express. Bersaing dengan kompetitornya, PT Lima Dua Puluh Nusantara Express mampu menjaga eksistensinya dan melebarkan sayapnya dengan membuka kantor cabang di berbagai daerah pelosok Indonesia hingga ke mancanegara seperti Malaysia, Vietnam, Filipina, Thailand, dan China. Salah satu cabang J&T Express di Indonesia terdapat di Kota Bekasi, yang saat ini mempunyai 74 cabang di setiap titik kota Bekasi hingga Kabupaten Bekasi. Salah satunya ialah Cabang Jatiasih yang berlokasi di Jalan Cikunir Raya No.12A Jatimekar, Kec. Jatiasih, Kota Bekasi.

Sebagaimana dikemukakan oleh Hafidh dan Mahfudiyanto (2021:239), Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena mereka pada hakekatnya berperan sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan di dalam perusahaan. Tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola potensi karyawan sehingga dapat diperoleh sumber daya yang dapat memuaskan bagi perusahaan atau organisasi. Apabila karyawan memiliki lingkungan kerja yang nyaman dan tidak mengalami stres dalam melaksanakan tugasnya, maka kondisi kepuasan kerja akan tercapai.

Menurut Khrisna (2019:1) Pemberian hak dan kewajiban yang baik adalah adanya keseimbangan antara beban yang ditanggung karyawan dan fasilitas penunjang kerja yang diberikan. Keseimbangan antara hak dan kewajiban yang diberikan perusahaan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan kerja karyawan. Setiap perusahaan pasti mengharapkan kepuasan kerja dari semua karyawannya, karena dengan kepuasan kerja berarti karyawan akan melakukan yang terbaik untuk mencapai tujuan perusahaan. Ketika karyawan merasa puas, maka karyawan akan lebih loyal terhadap perusahaan. Kepuasan kerja merupakan aspek penting bagi karyawan untuk loyal dan bertahan pada perusahaan.

Menurut Wulandari, *et al.* (2022:75) lingkungan kerja dan stres kerja merupakan beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan kerja. Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa lingkungan kerja dan stres kerja memengaruhi kepuasan kerja. Penelitian Hafidh & Mahfudiyanto (2021:350), Impiyaningsih (2023:114) dan Ansori (2020:246) menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Peneliti melakukan Pra-survei untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Lima Dua Puluh Nusantara Express, Cabang Jatiasih. Hasil Pra-survei kepada 10 karyawan sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Pra-survei

Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	Hasil				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Fasilitas atau Alat yang disediakan perusahaan menunjang pekerjaan saya		5	1	4	

No	Pernyataan	Hasil				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
2.	Dalam menjalankan pekerjaan, saya ditekan dengan banyak peraturan		2	2	6	
3.	Beban tugas pekerjaan terlalu berat bagi saya		2	1	7	
4.	Saya merasa dibayar adil sesuai pekerjaan yang saya lakukan		8	1	1	
5.	Saya merasa senang dengan kesempatan untuk belajar hal-hal baru dalam pekerjaan saya		4	1	5	

Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa rata-rata kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan masih sangat rendah. 8 dari 10 karyawan merasa tidak puas dengan upah yang diberikan perusahaan, karyawan merasa tidak dibayar adil sebagai mana mestinya. Namun, 5 dari 10 karyawan merasa senang dengan kesempatan belajar hal-hal baru dalam pekerjaannya. 5 dari 10 karyawan setuju Fasilitas yang disediakan perusahaan masih belum memadai, 7 dari 10 karyawan menjawab sangat setuju bahwa beban pekerjaan yang diberikan terlalu berat dan 6 dari 10 karyawan merasa tertekan dengan banyaknya aturan dalam menjalankan pekerjaan.

Menurut penelitian Ansori (2020:248), lingkungan kerja yang baik dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Maka, perlunya lingkungan kerja yang menyenangkan, nyaman dan aman untuk menunjang kepuasan karyawan di suatu perusahaan. Lingkungan kerja perusahaan merupakan suatu faktor yang mendukung terciptanya kepuasan kerja karyawan. Untuk meningkatkan kualitas SDM perlu suatu penataan lingkungan kerja yang baik yang dapat memberikan kenyamanan dalam bekerja. Penataan lingkungan kerja yang tepat dapat meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja. Untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik, diperlukan peranan pemimpin, manajemen, dan karyawan itu sendiri (Aoliso dan Lao, 2018:9)

Berdasarkan hasil observasi peneliti di PT Lima Dua Puluh Nusantara Express, Cabang Jatiasih ditemukan beberapa masalah yang dihadapi dalam bekerja sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja seperti: Masih banyak ditemukannya ruangan yang kotor dan berantakan, kamar mandi yang kurang bersih, proses perbaikan komputer dan printer yang rusak memakan waktu lama sehingga banyak pekerjaan terbengkalai, peralatan tulis kantor (ATK) yang sering terlambat didapat, dan fasilitas kerja yang mendukung pekerjaan belum memadai. Hal tersebut yang dapat mengakibatkan kepuasan dalam bekerja belum terpenuhi.

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, et al (2020:75) menyebutkan faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan kerja adalah stres kerja. Stres kerja adalah sesuatu yang bersifat bahaya dan mengancam mental dan fisik, respon tubuh yang sifatnya non spesifik terhadap setiap tuntutan beban yang diberikan kepadanya.

Karyawan dituntut untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Namun, dalam kenyataannya karyawan belum dapat mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sesuai dengan data pada tabel berikut:

Tabel 1. 2

Pengiriman Paket yang Masuk dari Seluruh Indonesia ke Cabang Jatiasih

Bulan	Terlambat	Tanda Terima	total	%	Target (ketentuan perusahaan)
Juli	3361	137,547	140,908	97.61	98%
Agustus	3690	145,240	148,930	97.52	
September	4036	146,882	150,918	97.33	
Oktober	4022	147,245	151,267	97.34	
November	3788	109,534	113,322	96.66	
Desember	10972	228,564	239,536	95.42	

Sumber : Bagian *Network* PT Lima Dua Puluh Nusantara Express, Cabang Jatiasih (2021)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa Cabang Jatiasih selama 6 bulan, dari Juli hingga Desember 2021 belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan, yaitu 98% untuk target sukses pengiriman paket yang masuk dari seluruh Indonesia ke Cabang Jatiasih.

Tabel 1. 3

Data Pengiriman Paket yang Masuk dari Bekasi untuk Tujuan Bekasi (Dalam Kota)

Bulan	Total (paket)	<24jam (paket)	<24jam (%)	Target	>24jam	Late	Total Game Over
Juli	11140	10343	92.85%	92.5%	450	347	797
Agustus	10487	9774	93.20%		514	199	713
September	9631	8607	89.37%		742	282	1024
Oktober	9818	9057	92.25%		520	241	761
November	6965	6236	89.53%		526	203	729
Desember	14.496	10476	72.27%		2769	1251	4020

Sumber : Bagian *Network* PT Lima Dua Puluh Nusantara Express, Cabang Jatiasih (2021)

Keterangan :

1. < 24 jam : paket terkirim <24 jam (sesuai target)
2. > 24 jam : paket terkirim > 24 jam
3. *Late* : paket belum terkirim > 24 jam
4. Total Game over : Total paket yang terkirim > 24 jam dan paket *Late*

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas, dapat diketahui bahwa, target belum tercapai maksimal dikarenakan, masih banyak paket yang terkirim > 24 jam dan belum terkirim > 24 jam. selama bulan Juli hingga Desember 2021 PT Lima Dua Puluh Nusantara Expres, Cabang Jatiasih hanya mencapai target di bulan Juli dan Agustus, target sukses untuk pengiriman dalam kota yaitu 92.5%.

Berdasarkan Tabel 1.2 dan 1.3 dapat kita ketahui bahwa kayawan masih belum dapat mencapai target yang diberikan perusahaan. Sehingga hal tersebut dapat

memicu stres pada karyawan apabila tidak dapat memenuhi target yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada PT Lima Dua Puluh Nusantara Express, Cabang Jatiasih)”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang dapat diambil antara lain:

1. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Lima Dua Puluh Nusantara Express, Cabang Jatiasih?
2. Bagaimana pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Lima Dua Puluh Nusantara Express, Cabang Jatiasih?
3. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Lima Dua Puluh Nusantara Express, Cabang Jatiasih?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

- a. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:
 - 1) Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT Lima Dua Puluh Nusantara Express, Cabang Jatiasih
 - 2) Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT Lima Dua Puluh Nusantara Express, Cabang Jatiasih
 - 3) Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT Lima Dua Puluh Nusantara Express, Cabang Jatiasih
- b. Manfaat penelitian ini adalah sebagai masukan bagi perusahaan PT Lima Dua Puluh Nusantara Express dalam mengatasi permasalahan yang terjadi, terutama terkait pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah

Dengan memperhatikan latar belakang di atas, penelitian ini membatasi permasalahan yang ada agar tidak terlalu luas dan menyimpang, juga lebih memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun batasan masalah tersebut adalah:

- 1) Permasalahan penelitian yang dibahas dibatasi pada pengaruh lingkungan kerja (X_1) dan stress kerja (X_2) terhadap kepuasan kerja (Y) pada PT Lima Dua Puluh Nusantara Express, Cabang Jatiasih
- 2) Untuk analisis data penelitian ini difokuskan pada karyawan operasional PT Lima Dua Puluh Nusantara Express, Cabang Jatiasih
- 3) Pembahasan difokuskan pada deskripsi lingkungan kerja, stres kerja dan kepuasan kerja karyawan pada PT Lima Dua Puluh Nusantara Express, Cabang Jatiasih

1.5 Sistematika Pelaporan

Agar penyusunan laporan dalam penelitian ini dapat lebih sistematis dan lebih dipahami, maka sistematika pelaporan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup dan pembatasan masalah serta sistematika pelaporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan mengenai teori dari hasil studi literatur dan sumber lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian, teori yang digunakan sebagai landasan teori atau sumber acuan untuk membandingkan seberapa jauh

teori yang ada berperan dalam memecahkan masalah yang terdapat di lapangan seperti pengertian lingkungan kerja, stres kerja serta kepuasan kerja, tinjauan terhadap hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan penyusunan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan beberapa hal antara lain desain penelitian seperti lokasi penelitian, waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, model, dan instrumen penelitian, serta metode analisis.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai hasil penelitian seperti deskripsi objek penelitian, deskripsi data responden sebagai sampel penelitian, deskripsi persepsi atas variabel lingkungan kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja. Uji signifikansi sebagai landasan pengambilan keputusan secara statistik serta pembahasannya.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan dari hasil penelitian terhadap masalah yang diteliti dan saran yang diberikan sebagai masukan dari hasil penelitian.