

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia sebagai salah satu faktor penting yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan karena memegang peranan penting dalam keberlangsungan perusahaan. Organisasi tidak bisa berjalan secara baik tanpa bantuan sumber daya manusia (Halisa, 2020). Di era globalisasi, persaingan perusahaan makin meningkat, sehingga sumber daya manusia harus dapat berkembang dan meningkatkan potensinya. Proses pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten di perusahaan dapat dimulai dari proses rekrutmen hingga tanggung jawabnya sebagai karyawan perusahaan, sehingga menjadi kompeten (Sutrisno, 2017). Maka dari itu, untuk bersaing dengan bisnis lain, perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang luar biasa agar membantu mereka mencapai tujuan serta mencapai kesuksesan.

Sumber daya manusia yang ada pada perusahaan, harus dikelola serta perusahaan wajib melakukan pengembangan potensi karyawannya agar dapat meningkatkan efisiensi kerja. Dengan adanya manajemen sumber daya manusia, perusahaan akan siap dalam menghadapi masa depannya, terutama pada era globalisasi. Selain membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan juga akan memberikan kinerja secara optimal. Setiap bisnis menginginkan agar karyawannya bekerja secara profesional, berhasil, efektif, dan efisien. Dalam rangka meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan sekaligus mencapai visi, tujuan, dan sasaran perusahaan. Pengelolaan SDM yang baik dapat terlihat jika sebuah perusahaan dapat memberikan umpan balik yang baik kepada karyawan sesuai dengan kinerjanya. Oleh karena itu, pengelolaan SDM diperlukan guna mencapai tujuan perusahaan. Dengan adanya pengelolaan dan pemanfaatan SDM dengan baik, karyawan memiliki kemampuan untuk memberikan kinerja dan kontribusi terbaik bagi perusahaan. Sumber Daya Manusia juga harus dikelola dengan profesional, sehingga dapat mewujudkan kestabilan antara permintaan dan tuntutan, serta sebuah kapabilitas dari perusahaan (Mangkunegara, 2017, hlm, 101).

Di era globalisasi saat ini, terdapat perubahan yang terjadi akibat dari perkembangan era tersebut. Misalnya perubahan dalam sektor – sektor yang terdapat dalam sebuah negara seperti sektor teknologi, ekonomi, sosial, dan sebagainya. Sektor teknologi merupakan salah satu sektor yang mengalami perubahan sangat cepat. Pada era globalisasi, penggunaan teknologi sangat mudah diakses oleh setiap orang. Dengan adanya perkembangan teknologi tersebut, banyak perusahaan yang memanfaatkan teknologi tersebut dengan menciptakan bisnis seperti *e-commerce*. Dengan adanya *e-commerce*, sangat membawa keuntungan untuk para pembisnis dan konsumen karena dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan jual beli secara online, sehingga saat ini penggunaan *e-commerce* sangat meningkat. Dengan adanya peningkatan pengguna *e-commerce* tersebut, berakibat juga kepada sektor lain yaitu sektor layanan jasa pengiriman barang (techno.okezone.com).

Sampai saat ini, peningkatan layanan jasa pengiriman sudah tumbuh secara luas dalam lingkup masyarakat. Dengan peningkatan pengguna *e-commerce* yang semakin tinggi, maka akan meningkatkan juga layanan jasa pengiriman. Pertumbuhan pesat layanan jasa pengiriman/logistik akan sangat memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam memilih layanan jasa logistik sesuai yang dibutuhkan. Mayoritas masyarakat pasti akan memilih layanan jasa pengiriman yang terpercaya, murah, cepat, dan mudah ditemukan, sehingga dapat memberikan kepuasan konsumen. Dengan adanya fenomena tersebut, dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga perusahaan memerlukan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten serta unggul untuk memberikan hasil kinerja yang baik kepada perusahaan dan konsumen.

Kinerja merupakan sebuah sikap yang dilaksanakan oleh tiap pegawai sebagai suatu prestasi kerja yang berasal dari peran pegawai tersebut terhadap perusahaan (Lina, 2020). Kinerja sebagai sebuah hasil pekerjaan pegawai yang diperoleh dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh perusahaan, kinerja pegawai dapat memberikan dampak positif dalam proses pencapaian visi serta misi perusahaan, sehingga perusahaan harus mempelajari terkait perilaku dan sikap pegawai (Susanto, 2022). Maka dari itu, kinerja pegawai merupakan sebuah hal penting untuk ditingkatkan, karena akan berdampak pada perkembangan dan

kemajuan sebuah perusahaan. Kinerja karyawan sangat penting bagi kemampuan perusahaan untuk menilai bakat, kemampuan, kuantitas kerja, kualitas, dan jam kerja karyawan. Oleh karena itu, kinerja karyawan akan menentukan tercapainya tujuan perusahaan. Dalam situasi ini, perusahaan membutuhkan karyawan yang terampil dalam melaksanakan tugasnya secara efektif serta efisien, sehingga dapat memberikan kontribusi bagi keberhasilan organisasi.

Kompetensi adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Kompetensi bisa menimbulkan hasil kinerja yang efektif, sehingga dapat dikatakan bahwa jika karyawan berkompeten dalam bidangnya masing-masing maka akan tercipta pula kinerja yang efektif (Tsauri, 2017, hlm. 204). Salah satu elemen terpenting yang harus dievaluasi perusahaan yaitu kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki. Kompetensi adalah pengetahuan serta kemampuan yang dimiliki sumber daya manusia (SDM). Kompetensi sebagai suatu karakteristik yang dimiliki individu yang dapat mempengaruhi secara langsung pada kemampuan, skill, serta kinerja seseorang dalam sebuah pekerjaan (Halisa, 2020). Kompetensi merupakan sebuah dasar bagi pegawai dalam menjalankan tanggung jawab dan tugasnya dalam sebuah perusahaan, sehingga pegawai yang mempunyai kompetensi baik dapat memberikan kontribusi dengan baik, serta akan menghasilkan pekerjaan yang berkualitas (Susanto, 2022). Kompetensi kerja yang baik dapat memberikan rasa percaya diri untuk karyawan, karena kompetensi merupakan karakteristik dasar dari seseorang yang akan mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya

PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah salah satu perusahaan pada bidang pelayanan jasa yang banyak digunakan oleh masyarakat. Perusahaan ini sudah berdiri sejak tahun 1990. Berdasarkan Top Brand Index, JNE mampu menempati salah satu posisi teratas sebagai perusahaan jasa layanan logistik yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia. Sejalan dengan adanya peningkatan investasi, perkembangan teknologi, pertumbuhan ekonomi, dan berbagai inovasi yang ditingkatkan, kinerja JNE juga semakin meningkat dan tumbuh berkembang dalam dunia bisnis, dan kalangan masyarakat Indonesia (Jne.co.id).

Banyak perusahaan yang dihadapi pada hasil kinerja karyawan yang bekerja tidak sesuai standard yang sudah ditetapkan perusahaan guna mencapai tujuan

perusahaan secara efektif. PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Bogor juga mengalami hal serupa. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penilaian karyawan JNE Bogor pada tahun 2020 – 2021 berikut ini :

Tabel 1. Hasil Penilaian Karyawan PT JNE Cabang Bogor

Tahun	Target	Capaian Kinerja
2020	100%	80%
2021	100%	48%

Sumber : PT JNE Cabang Bogor (2022)

Berdasarkan Tabel 1 di atas, terlihat bahwa hasil penilaian karyawan pada PT JNE Cabang Bogor selama dua tahun terakhir masih belum memenuhi target capaian kinerja. Pada tahun 2020, hasil capaian kinerja karyawan yaitu sebesar 80%, kemudian pada tahun 2021, hasil capaian kinerja karyawan menurun yaitu sebesar 48%. Artinya, masih banyak kinerja karyawan yang menurun dan belum memenuhi target capaian kinerja yang sudah ditentukan perusahaan. Sehingga dengan adanya kinerja karyawan yang belum memenuhi capaian kinerja yang diberikan oleh perusahaan, maka dapat menghambat perusahaan dalam mencapai target dan tujuan perusahaan.

Kinerja karyawan dapat ditentukan oleh kompetensi, stres kerja, serta disiplin kerja. Jika kompetensi karyawan kurang baik maka dapat membuat karyawan sulit dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat berdampak pada hasil kinerja yang tidak sesuai dengan standar perusahaan, kemudian jika karyawan mengalami stres kerja tingkat tinggi dapat menyebabkan karyawan sulit dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga berdampak pada hasil kinerja yang menurun. Dan jika disiplin kerja karyawan kurang baik dapat berdampak pada kinerja karyawan tersebut (Ernanda et al., 2020). Berdasarkan hasil wawancara dengan Departemen Human Capital, kinerja karyawan yang menurun dan tidak tercapainya target capaian kinerja karyawan dapat disebabkan oleh karyawan yang belum memenuhi kompetensi dan tidak menjalankan nilai kompetensi yang sudah ditetapkan dalam bekerja, kemudian beban kerja yang tinggi sehingga memunculkan stres kerja pada karyawan, dan disiplin kerja karyawan yang masih kurang baik, sehingga dapat berdampak langsung terhadap hasil capaian kinerja karyawan tersebut.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kompetensi karyawan. Karena kompetensi dapat menciptakan hasil kinerja yang efektif, maka dapat dikatakan bahwa jika karyawan memiliki kompetensi dalam profesinya maka akan memberikan kinerja yang efektif (Tsauri, 2017, hlm. 204). Berdasarkan hasil wawancara dengan Departemen Human Capital, masih terdapat karyawan yang memiliki tingkat pengetahuan yang belum memadai dalam bidang pekerjaannya, dengan tingkat pengetahuan karyawan yang belum memadai tersebut, karyawan tidak bisa menyelesaikan pekerjaan dengan baik ataupun tepat waktu. Sehingga karyawan tersebut tidak dapat mencapai target capaian kinerja dan berpengaruh terhadap hasil penilaian karyawan tersebut.

Selain kompetensi, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja yakni stress kerja. Stres kerja adalah respons negatif dari karyawan yang merasakan tekanan kerja yang terlalu intens yang diberikan pada mereka sebagai akibat dari banyak tuntutan. (Asih et al., 2018, hlm. 1). Bertambahnya beban kerja dapat menimbulkan stress terhadap karyawan karena karyawan merasa tertekan sehingga dapat mempengaruhi kinerjanya. Karyawan yang mengalami stres kerja karena berada di bawah tekanan untuk menyelesaikan tugas. Terjadinya stress kerja pada karyawan dapat berdampak pada kondisi psikologis karyawan tersebut, seperti timbulnya kecemasan, ketegangan, perasaan frustrasi, kelelahan mental dan sebagainya sehingga dengan adanya kondisi tersebut dapat mengganggu jam tidur karyawan. Jika tingkat stress kerja tinggi, maka dapat berpengaruh terhadap penurunan kinerja, karena tingkat stress yang berlebih akan membuat karyawan merasa tertekan sehingga tidak mampu dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya (Gunawan, 2017).

Untuk melihat kondisi stress kerja pada karyawan PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Bogor, peneliti melakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 17 karyawan. Berdasarkan penyebaran kuesioner pra survey tersebut, peneliti memperoleh hasil data mengenai stress kerja karyawan sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Kuesioner Pra Survey terkait Stress Kerja pada PT JNE Cabang Utama Bogor

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	

Nur Amalia Putri, 2022

PENGARUH KOMPETENSI, STRES KERJA, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus Pada PT JNE Cabang Bogor)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

1	Perasaan saya tidak tenang dikarenakan mendapat pekerjaan yang berat.	23,5%	4	76,5%	13	17
2	Jam tidur saya terganggu karena pekerjaan.	47,1%	8	52,9%	9	17
Rata - Rata		35,3%	6	64,7%	11	

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan Tabel 2 di atas, terlihat bahwa tingkat stres kerja karyawan PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Bogor cukup tinggi, hal tersebut terlihat pada rata – rata karyawan yang memberikan jawaban Ya yaitu sebesar 35,3%, artinya masih terdapat karyawan yang mengalami stress kerja yang disebabkan oleh adanya tuntutan, tekanan, serta beban kerja yang tinggi yang mempengaruhi kondisi psikologis karyawan sehingga jam tidur karyawan terganggu, serta ketika karyawan mendapatkan pekerjaan yang berat mereka merasa tidak tenang, sehingga timbul perasaan cemas dan tegang akibat adanya beban kerja yang berat dan menciptakan stres kerja pada karyawan tersebut.

Stres kerja tersebut terjadi karena adanya pekerjaan yang bersifat *continue* atau berkelanjutan dan pekerjaan yang tidak dapat selesai dalam sehari, sehingga karyawan akan membawa pekerjaan tersebut ke rumah. Kemudian, karyawan juga dituntut untuk selalu siap dalam jam berapa pun jika terdapat koordinasi pekerjaan antar divisi, sehingga dengan adanya hal tersebut, mengganggu jam tidur karyawan dan karyawan menjadi merasa tidak tenang, dan terjadi stres kerja pada karyawan. Timbulnya stres kerja di antara karyawan harus ditangani dengan hati-hati karena stres kerja dapat menimbulkan perasaan frustrasi, emosi, dan ketidaknyamanan karyawan saat bekerja, yang dapat menyebabkan kegagalan organisasi karena kinerja karyawan akan terpengaruh (Julvia, 2016). Sehingga perusahaan perlu melakukan manajemen stress terhadap karyawan yang mengalami stress kerja agar dapat menurunkan tingkat stress pada karyawan yang akan berpengaruh terhadap kinerja.

Disiplin kerja merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja selain kompetensi dan stres kerja. Disiplin kerja adalah sikap kepatuhan terhadap aturan, kebijakan, dan norma untuk meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam mencapai tujuan organisasi (Agustini, 2019, hlm. 87). Disiplin kerja harus selalu diperhatikan oleh anggota perusahaan guna tercapainya tujuan perusahaan yang

telah ditentukan sebelumnya. Penerapan disiplin kerja dalam sebuah perusahaan dapat menjadi suatu pedoman untuk karyawan dalam mewujudkan tujuan dari perusahaan. Karyawan yang memiliki kedisiplinan tinggi berarti harus mematuhi semua peraturan, kebijakan, serta norma yang terdapat pada perusahaan sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja dan akan berpengaruh juga terhadap kinerja karyawan (Farida & Hartono, 2016, hlm. 41). Tingkat presensi karyawan sering kali menjadi permasalahan dalam suatu perusahaan. Tingkat kehadiran kerja karyawan dapat menjadi ukuran yang dapat digunakan untuk memantau tingkat kedisiplinan karyawan. Berikut merupakan data kehadiran karyawan pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Bogor:

Tabel 3. Data Kehadiran Karyawan PT JNE Cabang Bogor

Tahun	Jumlah Karyawan	Alpa	Rata – Rata Keterlambatan (Menit)	Rata – Rata Kehadiran (%)
2020	76	26	515 Menit	99,26%
2021	76	31	707 Menit	99,16%

Sumber : PT JNE Cabang Bogor (2022)

Berdasarkan pada Tabel 3. di atas, terlihat selama 2 tahun terakhir masih terdapat ketidakhadiran tanpa keterangan dan keterlambatan karyawan. Pada tahun 2020, data alpa karyawan sebanyak 26, kemudian pada tahun 2021 terjadi kenaikan menjadi 31. Kenaikan tersebut dapat menunjukkan bahwa karyawan masih kurang disiplin, karena masih terdapat karyawan yang tidak hadir tanpa keterangan pada setiap tahunnya. Pada tahun 2020, rata – rata keterlambatan karyawan mencapai 515 menit, dan pada tahun 2021 rata – rata keterlambatan terjadi kenaikan menjadi 707 menit. Keterlambatan tersebut kemungkinan terjadi karena karyawan telat datang ke kantor dan telat atau tidak melakukan absen melalui *Finger Print*. Adanya keterlambatan karyawan dapat menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan karyawan yang dimiliki oleh karyawan masih kurang sehingga sangat perlu untuk ditingkatkan lagi. Keterlambatan pegawai pada akhirnya akan memberikan pengaruh negatif terhadap produktivitas, yang kemudian secara langsung akan mempengaruhi kinerja pegawai. Kinerja karyawan akan menurun jika disiplin kerja masih buruk, yang akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Kepatuhan harus dipertahankan untuk menumbuhkan kebiasaan kerja yang sehat di antara karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, penulis menemukan *research gap* dari penelitian sebelumnya tentang pengaruh kompetensi, stress kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Seperti pada penelitian (Guruh, 2019) mengatakan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun penelitian (Hidayat, 2021) menyatakan bahwa Kompetensi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Kemudian terkait variabel stress kerja, pada penelitian (Ekhsan & Septian, 2021) mengatakan bahwa stress kerja terdapat pengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan, hasil tersebut berlawanan dengan penelitian (Soelton & Yasinta, 2018) mengatakan stress kerja berpengaruh negatif serta tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, dan terkait variabel disiplin kerja, terdapat penelitian (Jufrizen & Hadi, 2021) mengatakan disiplin kerja berpengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan, berbeda dengan penelitian (Kumarawati et al., 2017) mengatakan disiplin kerja memiliki pengaruh negatif serta tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan data yang sudah dijelaskan di atas, serta terdapat *research gap* pada penelitian sebelumnya terkait variabel kompetensi, stress kerja, disiplin kerja, serta kinerja karyawan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi, Stress Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Bogor”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara kompetensi terhadap kinerja karyawan PT JNE Cabang Bogor?
2. Apakah terdapat pengaruh antara stress kerja terhadap kinerja karyawan PT JNE Cabang Bogor?
3. Apakah terdapat pengaruh antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT JNE Cabang Bogor?
4. Apakah terdapat pengaruh antara kompetensi, stress kerja, dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT JNE Cabang Bogor?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh antara kompetensi terhadap kinerja karyawan PT JNE Cabang Bogor.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh antara stress kerja terhadap kinerja karyawan PT JNE Cabang Bogor.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT JNE Cabang Bogor.
4. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh antara kompetensi, stress kerja, dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT JNE Cabang Bogor.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian, maka terdapat manfaat dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini sebagai wadah dan sumber referensi ataupun pembelajaran tentang pengaruh kompetensi, stress kerja, serta disiplin kerja terhadap kinerja karyawan yang berguna untuk mahasiswa dan peneliti selanjutnya yang terkait dengan manajemen sumber daya manusia.

2. Aspek Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini digunakan sebagai masukan dan bahan bacaan bagi perusahaan dalam mengelola karyawannya, khususnya dalam bidang-bidang seperti kompetensi, stres kerja, serta disiplin kerja, yang semuanya berpengaruh pada kinerja karyawan.

- b. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai implementasi wawasan dan ilmu pengetahuan yang sudah didapatkan peneliti selama menempuh perkuliahan di Program Studi S1 Manajemen. Serta sebagai bahan pembelajaran untuk memperluas pengetahuan terkait pengaruh kompetensi, stress kerja, serta disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.