

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Arus digitalisasi dan keterbukaan pasar internasional saat ini membuat persaingan bisnis menjadi semakin ketat. Hal ini menempatkan pencapaian performa tinggi sebagai target mutlak bagi setiap perusahaan yang ingin terus berkembang. Perusahaan tidak hanya bersaing di ranah domestik, tetapi juga menghadapi tantangan global yang ditandai oleh akselerasi inovasi teknologi, otomatisasi proses kerja, serta tuntutan efisiensi yang semakin mendesak. Kondisi tersebut mendorong organisasi untuk mengoptimalkan kontribusi sumber daya manusia melalui peningkatan produktivitas dan efektivitas kerja karyawan. Namun, tuntutan kinerja yang tinggi dapat memicu ketidakseimbangan dalam operasional kerja. Hal ini berpotensi menimbulkan tekanan psikologis, kelelahan kerja (*burnout*), serta penurunan kualitas kinerja karyawan (Sukmawati & Hermana, 2024). Dengan kata lain, pengoperasian sumber daya manusia bertumpu pada stabilitas antara tuntutan dan kondisi kerja menjadi keperluan sentral bagi organisasi yang saat ini dihadapkan pada kompetisi global yang semakin kompleks.

Di tengah desakan global yang semakin memuncak, karyawan memegang peranan krusial sebagai penentu kesuksesan organisasi. Hal ini dikarenakan setiap aktivitas operasional dan pencapaian strategis sangat bergantung pada kontribusi individu maupun tim dalam merespons transisi lingkungan bisnis yang dinamis. Kualitas kinerja, kemampuan adaptasi terhadap inovasi teknologi, serta inisiatif dalam merespons perubahan pasar merupakan faktor krusial bagi daya saing

organisasi di tengah ketidakpastian ekonomi global. Organisasi yang mampu mengelola dan mengoptimalkan talentanya secara efektif cenderung lebih adaptif dan resilien dalam menghadapi disrupsi global. Sebaliknya, apabila karyawan dihadapkan pada beban kerja yang berlebihan, ketidakjelasan peran, atau lingkungan kerja yang tidak mendukung, maka performa individu maupun produktivitas organisasi secara keseluruhan akan mengalami penurunan. Dengan demikian, pencapaian kinerja organisasi yang unggul tidak hanya bergantung pada strategi bisnis semata, tetapi juga pada kemampuan instansi dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan kompetensi, kesejahteraan, serta keberlanjutan performa karyawan di tengah kompleksitas dinamika global.

Di sisi lain, dinamika global yang kompleks turut mentransformasi struktur hubungan kerja dan ekspektasi terhadap karyawan. Hal ini terlihat dari penerapan fleksibilitas kerja, sistem penilaian kinerja berbasis teknologi dan metrik yang terukur, serta tuntutan kompetensi yang semakin multidimensional. Transisi ini menuntut karyawan untuk tidak hanya mengandalkan keahlian teknis (*hard skills*), tetapi juga memiliki kecerdasan interpersonal, komitmen pada pembelajaran berkelanjutan, serta ketahanan psikologis guna menghadapi tekanan kerja yang fluktuatif (Putri, 2025). Pada kenyataannya, tidak semua organisasi mampu mengelola transisi tersebut secara proporsional. Akibatnya, karyawan berisiko mengalami peningkatan beban kerja, ambiguitas peran, serta ketimpangan antara tuntutan pekerjaan dengan kompetensi individu. Fenomena ini mengindikasikan bahwa tantangan kinerja di era globalisasi merupakan interaksi kompleks antara tekanan eksternal, kebijakan organisasi, dan karakteristik personal. Dalam konteks

ini, kinerja karyawan menjadi indikator krusial yang perlu dianalisis secara mendalam untuk mengevaluasi sejauh mana individu mampu memenuhi standar pekerjaan sekaligus berkontribusi pada pencapaian tujuan strategis organisasi (Anwar *et al.*, 2025).

Kinerja didefinisikan sebagai pencapaian atau hasil kerja yang dihasilkan oleh individu di dalam sebuah organisasi, baik yang dilakukan secara mandiri maupun kolektif (Busro, dalam Setianingsih, 2022). Sedangkan menurut pandangan Yulandri (dalam Nurfitriani, 2022) kinerja karyawan yakni hasil evaluasi terhadap tindakan nyata yang dilakukan seseorang dalam lingkup tugasnya. Di sisi lain, kinerja karyawan dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas, tanggung jawab, dan peran yang telah ditetapkan oleh instansi. Dimensi ini mencakup aspek kuantitas, seperti produktivitas dan efisiensi, serta aspek kualitas yang meliputi mutu pekerjaan, inisiatif, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan. Secara fundamental, kinerja dipengaruhi oleh faktor internal yang mencakup kompetensi, motivasi, dan kesehatan psikologis, serta faktor eksternal yang meliputi beban kerja, lingkungan kerja, dan sistem manajemen organisasi (Ningsih & Turmudhi, 2024). Dengan memahami dinamika tersebut, organisasi dapat merumuskan strategi optimalisasi kinerja serta manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif, terutama dalam menghadapi persaingan industri yang semakin kompetitif.

Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja didefinisikan sebagai serangkaian tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh seorang individu dalam jangka waktu tertentu, sesuai

dengan kapasitas dan kompetensi yang dimilikinya (Kasmir, dalam Nurjanah & Dewi, 2022). Beban kerja mencakup volume, kompleksitas, intensitas, serta tekanan waktu yang melekat pada setiap tanggung jawab fungsional. Beban kerja yang berlebihan dapat memicu tekanan fisik dan psikologis, yang pada akhirnya berisiko menurunkan konsentrasi, efisiensi, serta produktivitas karyawan (Salsabila & Mulyana, 2024). Kondisi tersebut sering kali memicu ketegangan, kelelahan, dan beban psikologis, terutama saat tuntutan pekerjaan melampaui kapasitas individu. Dengan kata lain, pengelolaan beban kerja yang proporsional menjadi aspek krusial dalam menciptakan iklim kerja yang kondusif, sehingga memungkinkan karyawan untuk mempertahankan kuantitas dan kualitas kinerja secara berkelanjutan (Adelia *et al.*, 2024).

Ketidakseimbangan beban kerja sering kali memicu stres kerja. Dalam pandangan Zainal dan Ashar (2023), stres kerja merupakan kondisi di mana individu mengalami tekanan mental, fisik, atau emosional yang intens akibat tuntutan pekerjaan yang melampaui ambang kapasitas, kompetensi, maupun sumber daya yang tersedia. Fenomena ini dapat muncul akibat keterbatasan waktu, beban tanggung jawab yang berlebihan, konflik peran, hingga ambiguitas instruksi. Aspek-aspek ini dapat memicu dampak buruk bagi karyawan, mulai dari gangguan konsentrasi dan menurunnya produktivitas hingga masalah kesehatan fisik dan psikologis yang serius (Muhadi, 2023). Akibatnya, stres yang berkepanjangan berpotensi memicu kelelahan emosional (*burnout*) serta menurunkan motivasi kerja dan efektivitas dalam penyelesaian tugas harian. Fenomena ini menegaskan urgensi

adanya harmonisasi antara tuntutan pekerjaan dengan kapasitas yang dimiliki oleh setiap individu.

Lingkungan kerja juga memegang peranan krusial dalam mendukung kinerja karyawan. Sebagaimana dikemukakan oleh Nurdin *et al.* (2023), lingkungan kerja mencakup seluruh elemen yang ada di sekitar karyawan serta kondisi di lokasi kerja, yang secara langsung memengaruhi rasa aman, kenyamanan, serta kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Aspek-aspek seperti kebisingan, pencahayaan, suhu, hubungan interpersonal, budaya organisasi, serta dukungan manajemen dapat berdampak pada kenyamanan, keamanan, dan produktivitas karyawan (Salsabila *et al.*, 2024). Lingkungan kerja yang kondusif tidak hanya mempermudah pelaksanaan tugas, tetapi juga mampu meningkatkan kepuasan, keterlibatan, dan komitmen karyawan terhadap organisasi (Santoso & Oktafien, 2024). Sebaliknya, lingkungan yang kurang mendukung dapat memicu stres, konflik interpersonal, dan ketidakpuasan kerja, yang pada akhirnya berpotensi menghambat kualitas dan konsistensi kinerja karyawan secara keseluruhan. Lingkungan kerja yang kondusif tidak hanya meningkatkan produktivitas individu, tetapi juga menjadi faktor penting dalam menghadapi kompleksitas operasional di sektor distribusi dan logistik.

Perkembangan sektor logistik dan distribusi yang semakin pesat seiring pertumbuhan perdagangan elektronik turut meningkatkan kompleksitas operasional pada unit pengolahan kiriman. Organisasi distribusi, termasuk unit pengolahan pos, menghadapi peningkatan volume kiriman, variasi jenis layanan, serta tuntutan kecepatan dan ketepatan distribusi yang tinggi. Aktivitas penyortiran,

pengelompokan, dan distribusi dilakukan secara simultan serta berkelanjutan, sehingga intensitas kerja menjadi relatif tinggi. Situasi ini berdampak langsung pada beban kerja karyawan, baik fisik maupun mental, yang jika tidak dikelola secara proporsional berpotensi menurunkan kualitas dan konsistensi kinerja.

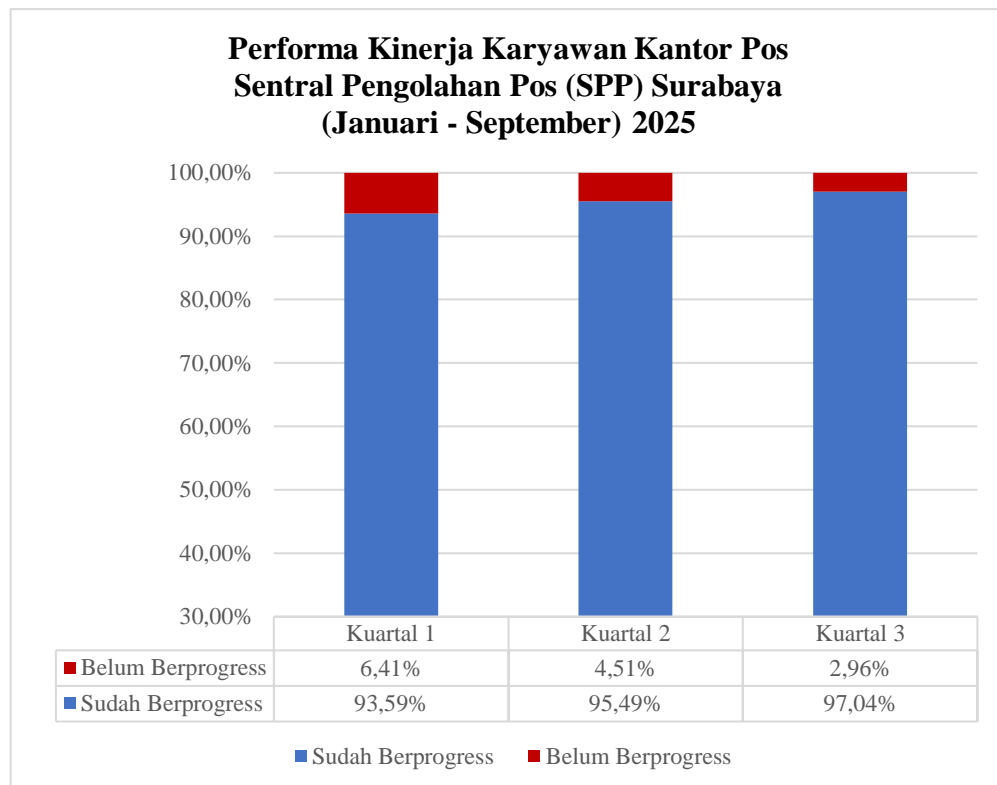
Karakteristik pekerjaan di unit pengolahan pos memiliki potensi stres kerja yang tinggi. Sistem kerja berbasis shift, target penyelesaian kiriman harian, serta risiko kesalahan distribusi yang berdampak pada komplain pelanggan menjadi sumber tekanan psikologis yang nyata. Tuntutan menjaga akurasi data, kecepatan proses, dan koordinasi antarbagian menuntut konsentrasi tinggi secara terus-menerus. Tekanan jangka panjang tanpa dukungan organisasi memicu kelelahan emosional, penurunan motivasi, dan menurunnya kualitas kinerja. Dengan kata lain, pengelolaan stres kerja menjadi faktor yang relevan dalam menjaga stabilitas performa karyawan.

Berdasarkan dinamika tersebut, pemahaman secara mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dalam konteks operasional pengolahan kiriman menjadi sangat krusial. Beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja merupakan tiga variabel utama yang saling berinteraksi membentuk kualitas kinerja individu. Meskipun beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh masing-masing variabel, akan tetapi penelitian yang mengintegrasikan ketiganya secara simultan pada unit kantor pos masih terbatas, khususnya di Surabaya. Keterbatasan penelitian ini menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu dilengkapi untuk memberikan pemahaman lebih

komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di sektor logistik berbasis layanan publik.

Sebagai objek penelitian, Kantor Pos Sentral Pengolahan Pos (SPP) Surabaya yaitu suatu unit operasional PT Pos Indonesia yang beraktivitas pada sektor jasa pendistribusian surat, dokumen, dan paket, serta menyediakan layanan keuangan dan logistik. Kantor Pos Sentral Pengolahan Pos (SPP) Surabaya ini berlokasi di Jl. Raya Bypass Juanda No. Km. 4-5, Manyar, Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, dengan lokasi yang strategis di antara pusat bisnis, perkantoran, dan pusat transportasi utama. Kantor Pos Sentral Pengolahan Pos (SPP) Surabaya mempunyai peran yang relevan dalam mendukung upaya distribusi dan komunikasi di Surabaya dan sekitarnya. Kinerja karyawan di Kantor Pos Sentral Pengolahan Pos (SPP) Surabaya menjadi salah satu indikator utama efektivitas operasional, produktivitas, ketepatan penyelesaian tugas, dan kualitas layanan secara langsung berdampak pada citra perusahaan dan kepuasan pelanggan.

Untuk memahami tingkat kinerja karyawan di Kantor Pos Sentral Pengolahan Pos (SPP) Surabaya, maka dilakukan pengukuran pencapaian kerja pada tahun 2025 dan ditampilkan pada skema diagram di bawah ini.



**Gambar 1. 1 Performa Kinerja Karyawan Kantor Pos Sentral Pengolahan
Pos (SPP) Surabaya**

Sumber : Kantor Pos Sentral Pengolahan Pos (SPP) Surabaya,
diolah (2025)

Hasil pengukuran mengindikasikan peningkatan kinerja dari kuartal pertama hingga kuartal ketiga. Pada kuartal pertama, persentase karyawan berprogress sebesar 93,59%, kemudian meningkat menjadi 95,49% pada kuartal kedua, serta mencapai 97,04% pada kuartal ketiga. Penurunan jumlah karyawan yang belum menunjukkan kemajuan dari 6,41% menjadi 2,96% menunjukkan bahwa mayoritas karyawan mampu meningkatkan produktivitas secara konsisten. Meskipun sebagian besar karyawan menunjukkan performa yang stabil, sebagian kecil di antaranya masih menghadapi hambatan dalam mencapai hasil yang optimal.

Kondisi ini merefleksikan adanya ketidakselarasan antara tuntutan tugas dengan kompetensi individu dalam menghadapi dinamika operasional yang kompleks, yang pada akhirnya memicu tekanan terhadap konsentrasi, motivasi, serta hasil kerja secara keseluruhan

Hambatan tersebut seringkali bersumber dari tingginya beban kerja yang berinteraksi dengan tekanan psikologis akibat tanggung jawab yang berlapis dan ketidakjelasan peran. Di sisi lain, kondisi lingkungan kerja yang kurang memadai, baik dari segi fasilitas ataupun interaksi interpersonal, dapat menghambat kompetensi karyawan untuk bekerja secara maksimal. Interaksi kompleks antara tuntutan pekerjaan, stres, dan kondisi lingkungan ini menjadi tantangan yang signifikan bagi karyawan dalam mempertahankan konsistensi produktivitas. Hal ini menegaskan urgensi strategi manajemen yang mampu menyeimbangkan beban kerja, mengurangi tekanan psikologis, dan menciptakan lingkungan kerja yang kontributif. Dengan demikian, karyawan dapat mengalokasikan partisipasi terbaiknya secara berkelanjutan untuk mencapai tujuan secara optimal.

Berdasarkan berbagai isu yang terjadi sebelumnya, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pos Sentral Pengolahan Pos (SPP) Surabaya**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini, antara lain :

1. Apakah Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pos Sentral Pengolahan Pos (SPP) Surabaya?
2. Apakah Beban Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pos Sentral Pengolahan Pos (SPP) Surabaya?
3. Apakah Stres Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pos Sentral Pengolahan Pos (SPP) Surabaya?
4. Apakah Lingkungan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pos Sentral Pengolahan Pos (SPP) Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan Kantor Pos Sentral Pengolahan Pos (SPP) Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan Kantor Pos Sentral Pengolahan Pos (SPP) Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan Kantor Pos Sentral Pengolahan Pos (SPP) Surabaya.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan Kantor Pos Sentral Pengolahan Pos (SPP) Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi pada perkembangan ilmu yang dipelajari oleh penulis selama masa studi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti berikutnya, khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan peran praktis bagi Kantor Pos Sentral Pengolahan Pos (SPP) Surabaya melalui pemahaman mendalam terkait pengaruh beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, hingga perusahaan dapat merumuskan strategi penataan sumber daya manusia yang lebih baik.

2. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti berikutnya, praktisi, dan organisasi lain sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia.